Ketenregie
Trekkingsrecht PGB

Postbus 20011
2500 EA Den Haag
070 426 6856

Eindrapportage Ketenregie Trekkingsrechten PGB
Aanpak jaarovergang

22 februari 2016

Inhoudsopgave

1 Inleiding

Begin april 2015 heeft de staatssecretaris van VWS twee ketenregisseurs aangesteld met als taak om de regie te voeren op de uitvoering van het herstelplan van maart 2015. In de tien maanden die sindsdien zijn verstreken, hebben de ketenregisseurs zich naast de herstelopgave ook op andere meer en even omvangrijke uitdagingen in de keten gericht.

Deze notitie bevat de eindrapportage van de werkzaamheden van de ketenregisseurs Marcel van Gastel en Duco Stuurman. De rapportage omvat tevens de periode dat Andrée van Es ketenregisseur was; zij heeft haar taken als ketenregisseur in september 2015 neergelegd. Het doel van de eindrapportage is om inzichtelijk te maken aan welke activiteiten is gewerkt, hoe daaraan is gewerkt is en welke resultaten daarbij zijn behaald.

1.1 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zal eerst worden behandeld in welke situatie de trekkingsrechtketen verkeerde bij aanvang van de opdracht in het voorjaar van 2015. Vanuit daar is ketenregie medio vorig jaar tot een nieuwe opdracht gekomen, namelijk de regievoering op de jaarovergang 2015 - 2016. Daarna worden op hoofdlijnen de aanpak jaarovergang en de werkwijze van ketenregie toegelicht.

Binnen de aanpak jaarovergang is een onderscheid te maken naar twee lijnen, die in twee hoofdstukken worden toegelicht. In hoofdstuk 3, *Herstellen en stabiliseren in 2015*, wordt de hersteloperatie van de dossiers over 2015 toegelicht. In hoofdstuk 4, *Het voorkomen van betalingsproblemen begin 2016*, staan de activiteiten gericht op de voorbereiding van 2016 centraal, zoals de herindicaties, de daarvoor benodigde ICT-verbeteringen en communicatie naar budgethouders. Per activiteit wordt stilgestaan bij de doelstellingen, de aanpak en de behaalde resultaten.

1.2 Samenvatting

Begin april 2015 heeft de staatssecretaris van VWS twee ketenregisseurs trekkingsrecht PGB aangesteld om de ketenbrede regie op een in maart vastgesteld herstelplan ter hand te nemen. De ketenregisseurs hebben als belangrijkste uitgangspunten geformuleerd een stapsgewijze werkwijze, het zo concreet mogelijk benoemen en beleggen van acties bij de verschillende ketenpartijen en tenslotte er voor zorgdragen dat de herstelactiviteiten geen verstoring voor de betaling van de zorgverleners zouden veroorzaken.

Bij de uitvoering van het herstelplan werd begonnen met het scherp krijgen van de omvang van het benodigde herstel en het herstellen van de basale persoonsgegevens. Al snel bleek echter dat herstel en de werking van de keten complex was. Bijstelling van de aanpak en planning was onontkoombaar. Het herstelplan is daarop nog verder geconcretiseerd in het Detailplan herstel, waarbij voor alle ketenpartners concrete acties werden benoemd.

Naast de complexe herstelopgave maakten ketenregie en de ketenpartijen zich in toenemende mate zorgen over de jaarovergang naar 2016 en welke interventies nodig waren om een herhaling van de problemen van begin 2015 te voorkomen. Met name t.a.v. de majeure herindicatie-opgave voor gemeenten (als gevolg van het overgangsrecht) groeide het besef dat bij deze opgave interventies noodzakelijk waren om zowel de ketenpartijen niet te overbelasten richting het einde van het jaar (en het begin van 2016) en de budgethouder voldoende tijd te geven om zo nodig de zorgafspraken te kunnen wijzigen. Ketenregie heeft daarom besloten om de focus van de ketenpartijen op de herstelopgave te verleggen naar het ontwikkelen van een aanpak voor de jaarovergang. Omdat partijen geen overeenstemming konden bereiken over deze aanpak, heeft ketenregie verschillende voorstellen gedaan t.a.v. de herindicaties, de budget- en fiscale jaarafsluiting en de herstelopgave. Het bestuurlijk overleg heeft ingestemd met deze voorstellen. Door het verleggen van de focus naar de jaarovergang kwamen ketenregie en de ketenpartijen veel meer in control en werd het vanaf dat moment ook mogelijk om gericht te sturen op de keten. Daarnaast stelde de focus op de jaarovergang ketenregie en de ketenpartijen in staat om alle activiteiten die noodzakelijk waren om tot een zo stabiel mogelijke jaarovergang naar 2016 te komen in onderlinge samenhang te bezien en te prioriteren.

Wat betreft het hersteltraject kan begin 2016 geconstateerd worden dat het overgrote deel van de noodzakelijke herstelcorrecties heeft plaatsgevonden. De verwachte omvang van het totale herstel was begin augustus 2015 ingeschat op ca. 100.000 herstelmutaties. Begin dit jaar zijn er 120.000 mutaties door gemeenten en zorgkantoren aangeleverd. Daarmee kan voorzichtig worden geconcludeerd dat – op complexe individuele casuïstiek na – de herstelopgave vrijwel is afgerond. In januari is nog een oproep aan de verstrekkers gedaan voor het aanleveren van resterende herstelcorrecties. De zorgkantoren richten zich v.w.b. herstel alleen nog op dat wat voor de jaarafsluiting over 2015 noodzakelijk is. Daarnaast is het aantal ambtshalve budgetten over 2015 teruggebracht van ca. 64.000 begin 2015 naar minder dan 2.000 in februari 2016 (voor het jaar 2015), waarvan ongeveer ¾ technisch van aard (bijvoorbeeld budgetten die feitelijk niet meer worden gebruikt maar nog wel moeten worden afgesloten). Voor het jaar 2016 zijn er geen ambtshalve budgetten.

In het herindicatietraject heeft de aandacht met name gelegen bij de gemeenten en de

wisselwerking met de SVB. Het aanleveren van nieuwe budgetten heeft voor de zorgkantoren nauwelijks problemen opgeleverd. Op basis van wat de gemeenten hebben aangegeven kan worden geconstateerd dat –op individuele casuïstiek na- alle budgethouders zijn voorzien van een budget voor 2016. De gemeenten hebben op bestuurlijk niveau verklaard alle benodigde budgetten te hebben aangeleverd. Als de gemeenten de herindicaties niet tijdig konden afronden hebben ze een duidelijke keuze gemaakt door een deel van de budgethouders later te herindiceren en tot in ieder geval mei 2016 het bestaande budget uit 2015 aan te houden. Daarnaast zijn met ketenpartijen afspraken gemaakt over eventuele voorzorgsmaatregelen mocht er begin 2016 toch nog iets misgaan. Zo is de procedure spoedbetalingen verlengd en kan de SVB de zorgovereenkomsten van budgethouders onder voorwaarden met een maand verlengen.

Het overgrote deel van de budgethouders is voorzien van één of meerdere zorgovereenkomsten. Budgethouders zijn in november per brief geïnformeerd om de zorgovereenkomsten zo snel mogelijk in te sturen, maar indien dit onverhoopt niet lukt zal de SVB begin 2016 bestaande zorgovereenkomsten voor korte tijd verlengen om betalingsproblemen te voorkomen.

Ten behoeve van zowel het traject jaarovergang als het traject rond herstel heeft systematisch uitgebreide communicatie plaatsgevonden naar de budgethouders. Zo zijn bijvoorbeeld alle budgethouders voor wie de SVB een budget in 2016 heeft geregistreerd middels een brief geïnformeerd over het geregistreerde budget. Ook zijn de budgethouders die een budget tot eind 2015 hadden, maar geen budget voor 2016, geïnformeerd dat het budget voor 2015 zou worden afgesloten. Ten slotte hebben alle budgethouders eind 2015 een eerste budgetuitputtingsoverzicht ontvangen.

totaalbeeld		
	Begin 2015	**stand 15 feb 2016**
actieve ambtshalve budgetten	ca. 64.000	0
ambtshalve zorgovereenkomsten	ca. 53.000	15.750
aantal reguliere tkb's	ca. 60.000	130.976
	Gemiddelde/maand feb-mrt	**Gemiddelde/maand dec-jan**
Meldingen Rapid Response Team	4.887	1.697
spoedbetalingen	7.403	283
Aantal keren gebeld met SVB	108.866	93.145
wachttijd	7,5 minuten	18 seconden

Om tot deze resultaten te komen heeft de trekkingsrechtketen een intensief traject doorlopen. De aanlevering van nieuwe budgetten was medio oktober nog maar beperkt op gang gekomen, de gegevensuitwisseling tussen de ketenpartijen bleek foutgevoelig en complex en een aanzienlijk aantal –kleinere, maar ook een aantal G32 – gemeenten had externe ondersteuning nodig om alle budgetten tijdig aan te kunnen leveren.

De opgave is echter nog niet afgerond, een deel van de herindicatie-opgave moet nog worden voltooid. Op 1 mei eindigen ca. 32.000 verlengde budgetten. De aanpak en monitoring van deze opgave is reeds vastgesteld en hierover wordt actief ketenbreed gecommuniceerd.

Al met al is de belangrijke doelstelling van ketenregie behaald: een zo stabiel mogelijke jaarovergang naar 2016 zonder noemenswaardige uitbetalingsproblematiek. Daarbij past een compliment voor alle ketenpartijen. 2015 was voor een ieder een moeilijk en arbeidsintensief jaar. De samenwerking in de keten –en de sfeer- is zichtbaar verbeterd. Daarmee is de trekkingsrechtketen nu in een andere fase terecht gekomen, waar ook ruimte ontstaat voor het werken aan verbeteringen, vereenvoudigingen en standaardisering in de keten. Hoewel het systeem verder is gestabiliseerd, blijft het ook in 2016 nog kwetsbaar. Daarvoor moet in 2016 doorgewerkt worden aan het verder standaardiseren van de uitvoeringsprocessen. De uitvoeringspraktijk is daarbij door voortschrijdend inzicht of bijvoorbeeld vanwege de tijdelijke oplossingen, niet altijd overeenkomstig de oorspronkelijk gemaakte procesafspraken tussen ketenpartijen. Het lijkt verstandig om een operational audit uit te voeren, waarin de procesafspraken tussen de SVB en de budgetverstrekkers en de dagelijkse uitvoeringspraktijk van de SVB aan de orde komen.

De ervaringen van de aanpak jaarovergang hebben ook laten zien dat veel afstemming nodig was om tot consensus te komen, dat besluitvormingscycli van ketenpartners nog onvoldoende op elkaar aansluiten en dat partijen concessies aan elkaar moeten doen om het primaire proces soepeler te laten verlopen. De oorzaken hiervan zijn met name de complexiteit van het systeem, het grote aantal afhankelijkheden in de keten tussen budgethouders, budgetverstrekkers, zorgverleners en de SVB en de omvangrijke en continue stroom van mutaties in het reguliere proces. In de volgende fase is het daarom van belang dat er een zorgvuldige balans wordt gevonden tussen de opgaven in het primaire proces en de ambities in het verbeteren van de keten.

2 Situatie trekkingsrechtketen voorjaar 2015

2.1 Opdracht aan de ketenregisseurs

De oorspronkelijke opdracht van de ketenregisseurs, Marcel van Gastel en toen nog Andrée van Es, was om vanuit een onafhankelijke positie regie te voeren op de uitvoering van het herstelplan trekkingsrechten PGB, zonder daarbij in de individuele bestuurlijke verantwoordelijkheid van de ketenpartijen te treden. De andere opgaven - het in 2015 tijdig betalen van zorgverleners, het ontwikkelen van het verbeterplan en financiële opgaven zoals de compensatieregeling - behoorden niet tot de opdrachtformulering van de ketenregisseurs, maar lagen bij het ministerie van Volksgezondheid als stelselverantwoordelijke partij.

Eén van de belangrijkste uitgangspunten waarvoor ketenregie heeft gekozen bij de aanpak van het herstel was dat het herstel stapsgewijs, voorspelbaar en beheersbaar diende plaats te vinden, vanwege de complexiteit van de opgave en de belasting die het herstel van de ketenpartijen vroeg. Daarnaast was belangrijk dilemma dat de beschikbare capaciteit in de keten zorgvuldig gebalanceerd diende te worden tussen enerzijds de opgave om de betalingen goed te laten verlopen en anderzijds de noodzaak om de dossiers van de budgethouders weer zo snel mogelijk te herstellen.

Onder regie van ketenregie is in april en mei 2015 getracht de aard en omvang van de herstelopgave scherp in beeld te brengen. Ook heeft ketenregie het bestaande herstelplan verder geconcretiseerd in een Detailplan Herstel, waarin concrete acties en verantwoordelijkheden bij de ketenpartijen werden belegd en een realistische planning werd vastgesteld. Hoewel met steeds meer precisie een realistische planning en inzet van de ketencapaciteit kon worden bepaald, leidde elke stap vooruit in het herstelproces weer tot nieuwe inzichten over hoe het herstel effectief en efficiënt kon worden aangepakt. Gemeenten, zorgkantoren en de Sociale Verzekeringsbank hadden veel werk aan het herstel, een intensief proces van gegevensuitwisseling en handmatige verwerking dat maar moeizaam op gang kwam. Het geautomatiseerd en daarmee in korte tijd grote hoeveelheden dossiers herstellen bleek lastig te realiseren op de korte termijn en was ook geen oplossing voor alle herstelopgaven. Het herstel verliep daarom grotendeels handmatig en was daardoor zeer tijdrovend.

2.2 Naar een aanpak voor de jaarovergang naar 2016

Naast het herstel namen bij ketenregie en de ketenpartijen ook de zorgen toe over hoe tot een zo stabiel mogelijke jaarovergang naar 2016 te komen. Duidelijk werd dat de gemeenten voor een omvangrijke herindicatie-opgave stonden, waarbij het de vraag was of de gemeentelijke planningen voldoende aansloten bij de benodigde tijd voor de budgethouder om tot nieuwe zorgafspraken te komen. Ten aanzien van de

zorgkantoren speelde het risico dat – i.v.m. late bekendmaking van de tarieven voor 2016 – de budgethouder pas in een laat stadium de zorgafspraken zouden gaan wijzigen of vernieuwen.

Daarnaast werd duidelijk dat het realiseren van deze opgave voor zowel de gemeenten als de SVB een forse inspanning zou vragen. De SVB stond namelijk ook voor de opgave om voor de eerste keer tot een goede jaarafsluiting te komen, een complex en intensief proces met vele onderlinge afhankelijkheden in de keten. Hierdoor groeide het risico dat de instroom van een grote bulk aan toekenningsberichten en zorgovereenkomsten in de laatste maanden van 2015 (als gevolg van de herindicatieopgave) zowel de verwerkingscapaciteit van de SVB zou overbelasten als een wissel zou trekken op het goed voorbereiden van het jaarafsluitingsproces. Bovendien leerde de ervaring met de aanlevering van toekenningsberichten door de gemeenten dat veel berichten handmatig zouden moeten worden verwerkt door de SVB. Bij de zorgkantoren was er de noodzaak om tot een eerdere communicatie van de tarieven voor 2016 richting de budgethouder te komen, zodat de budgethouder tijdig de zorgovereenkomst kon aanpassen. Omdat eind 2014 de aanlevering van de budgetten door de zorgkantoren aan de SVB vrijwel geautomatiseerd en met weinig uitval was verlopen, was de inschatting dat aanlevering van de budgetten medio december 2015 goed zou verlopen.
Hoewel de gemeenten in de planning van de herindicaties nog uitgingen van afronding voor 31/12/2015, gaf de SVB aan dat voor tijdige uitbetaling begin 2016 het noodzakelijk was dat de toekenningsberichten voor 1 oktober zouden worden ingestuurd. Partijen bleken rond de zomer niet in staat om tot overeenstemming te komen over de aanpak van de herindicaties. Ketenregie kwam tot de conclusie dat indien alle eigen voornemens van de ketenpartijen zouden worden gevolgd, dit zou leiden tot een onuitvoerbaar geheel waar de budgethouders en zorgverleners de dupe van zouden worden, omdat vanuit gemeenten de budgetten voor 2016 op een voor de SVB te laat moment zouden worden aangeleverd. Daardoor zou tijdige uitbetaling begin 2016 door de SVB niet mogelijk zijn. Om deze kwetsbare processen van de verschillende partijen toch goed te laten verlopen en op elkaar aan te sluiten was een nieuwe gezamenlijke aanpak nodig, die er rekening mee hield dat er voldoende tijd was voor de budgethouder om zorgafspraken nog tijdig te kunnen wijzigen en rekening hield met het risico op overbelasting van de gegevensuitwisseling tussen gemeenten en de SVB eind 2015.

Ook werd het vraagstuk rond rechtmatigheid over 2015 steeds scherper, gezien de grote schaal waarop ambtshalve was verlengd en noodbetalingen waren gedaan. Naast nog een aantal andere vraagstukken, zoals wanneer de reguliere controles weer in te voeren of hoe om te gaan met de maximumtarieven, was een andere opgave om de impact van het vraagstuk rond rechtmatigheid op reeds gedane betalingen aan zorgverleners te bepalen. Hier is het besluit Terugvorderen uit voortgekomen.

Door de samenloop van deze vraagstukken trok ketenregie de conclusie dat een bredere aanpak dan alleen herstel nodig was om het primaire (herstel) proces in 2015 en de overgang naar 2016 in goede banen te leiden. Het herformuleren van de aanpak van herstel naar de aanpak jaarovergang naar 2016 was behulpzaam om de capaciteitsinzet in de keten te kunnen bepalen en om de activiteiten te prioriteren naar noodzaak en belang vanuit het perspectief van de budgethouder. Vanuit de focus op 2016 kon worden teruggeredeneerd welke opgaven, acties en communicatie-inzet noodzakelijk waren om met de keten naar een zo stabiel mogelijke jaarovergang naar 2016 te komen. Daarmee kwam ketenregie – meer nog dan tijdens de regie op het herstel – ''in control'' van de benodigde opgaven om tot een meer stabiele uitvoering van het trekkingsrecht te komen. Zo kon bijvoorbeeld binnen de bredere herstelopgave nu worden geprioriteerd welk herstel noodzakelijk was om tot uitbetaling van budgetten in 2016 te komen en een zo schoon mogelijke start te maken.

2.3 Aanpak jaarovergang

Om tot een aanpak te komen die gericht is op een zo stabiel mogelijke start in 2016 zijn alle thema's die hieraan bijdragen ondergebracht in één document: de aanpak jaarovergang 2016. Alle onderdelen – zoals herstel, communicatie of de aanpak herindicaties – zijn communicerende vaten, die antwoord geven op onderstaande vragen:

- welk herstel is nodig voor een goede jaarafsluiting van 2015 of een goede start in 2016
- wat wordt de ketenbrede werkwijze en tijdpad t.a.v. de herindicaties
- wat is richting een zo stabiel mogelijke start in 2016 randvoorwaardelijk qua ICT-aanpassingen
- hoe draagt de communicatie richting budgethouders en zorgverleners bij aan alle activiteiten gericht op 2016.

Het doel van de aanpak jaarovergang was om de keten in staat te stellen al deze opgaven in onderlinge samenhang te bezien, af te stemmen en in geval van capaciteitsknelpunten keuzes te kunnen maken. Ook zijn met deze aanpak de raakvlakken tussen de trajecten in kaart gebracht, evenals de belangrijkste risico's en hoe de keten hiermee om diende te gaan. Met deze aanpak werd de bestuurders in de keten in staat gesteld om begin september 2015 over vrijwel alle onderliggende trajecten een goed afgewogen besluit te nemen.

2.4 Contra-expertise op de aanpak jaarovergang

Op verzoek van ketenregie heeft het externe onderzoeksbureau PBLQ in augustus 2015 een contra-expertise uitgevoerd op de aanpak jaarovergang. De vraag hierbij was of de voorgestelde aanpak zou leiden tot een zo stabiel mogelijke jaarovergang.

De conclusie van de contra-expertise was dat de aanpak jaarovergang een procesmatige en inhoudelijke doorbraak was naar verbetering van de trekkingsrechtketen. Randvoorwaarden om tot succesvolle uitvoering te komen waren volgens PBLQ een breed politiek draagvlak voor de aanpak, eenduidig en strak management op de keten en zicht en sturing op de risico's.

Aan deze randvoorwaarden is vervolgens invulling gegeven. Tijdens het bestuurlijk overleg[1] van 3 september 2015 is de aanpak jaarovergang bestuurlijk geaccepteerd. Ketenregie heeft bij de totstandkoming van de aanpak een risico-inventarisatie uitgevoerd. Op deze risico's is vervolgens actief gestuurd en over de risico's en de voortgang daarop is herhaaldelijk gerapporteerd in de voortgangsnotities. T.a.v. het strak managen van de keten achtte ketenregie de bestaande positionering voldoende stevig: de ketenregisseurs waren in staat voorstellen te doen, partijen aan te spreken op afspraken en hun verantwoordelijkheden, vraagstukken te adresseren en indien nodig te escaleren naar bestuurlijk niveau.

Een belangrijk risico dat in de contra-expertise werd gesignaleerd was de vraag of de SVB in staat zou zijn de noodzakelijke ICT-verbeteringen tijdig door te kunnen voeren. Hoewel tijdens de uitvoering van de aanpak herindicaties de gegevensuitwisseling op sommige onderdelen nog moeizaam verliep, was de SVB in staat om de voor het herindicatietraject noodzakelijke aanpassingen tijdig door te voeren. Andere ICT-verbeteringen hebben soms wel vertraging opgelopen (zoals bij het ontwikkelen van de zogenoemde omhangscripts t.b.v. het herstel). De redenen voor deze vertraging waren onder meer de beperkingen in de ICT-ontwikkelcapaciteit van de SVB en de complexiteit in de ketenbrede afstemming over de ICT-prioriteiten en vereisten. I.v.m. beperkingen in de programmatuur konden een aantal verbeteringen (bijv. bij bijzondere gevallen) ook niet worden gerealiseerd. De oplossing werd veelal gevonden in een zogenoemde 'work around'.

Een risico dat echter door zowel PBLQ als door ketenregie onvoldoende tijdig is gesignaleerd, is de afhankelijkheid en complexe rol van de softwareleveranciers en ICT-dienstverleners van gemeenten. De software leveranciers bleken onvoldoende op de hoogte van de gemaakte afspraken en de eisen die dit stelde aan de ICT. De aansluiting met de SVB leverde vaak problemen op. Deze problematiek heeft veel aandacht en tijd gevergd van ketenregie. Dit blijft een nadrukkelijk aandachtspunt voor de verdere professionaliseringsopgave van de trekkingsrechtketen.

2.5 Bestuurlijk commitment op de aanpak

Tijdens het bestuurlijk overleg van 3 september 2015 is ingestemd met de aanpak jaarovergang en zijn daarnaast politiek-bestuurlijke besluiten genomen over de

[1] Deelnemers aan het bestuurlijk overleg trekkingsrechten pgb: ministeries (staatssecretarissen) VWS en SZW, SVB, VNG, ZN, Per Saldo, BVKZ, ketenregisseurs

aanpak herindicaties, rechtmatigheidsvraagstukken (waaronder terugvorderen) en het verlengen van ambtshalve budgetten. Over andere elementen uit de aanpak jaarovergang is overeenstemming bereikt in de stuurgroep trekkingsrecht PGB. Dit betreft de prioritering van de ICT-capaciteit van de SVB, de budget- en fiscale jaarafsluiting, de communicatie richting budgethouders en beleid- en uitvoeringszaken.

Herindicaties

Het doel van de aanpak herindicaties was om ketenbreed een aangepast tijdpad voor te stellen voor de grote herindicatieopgave. De aanpak houdt in dat voor gemeenten de uiterlijke aanleverdatum bij de SVB voor budgetten die 1 januari 2016 ingaan, uiterlijk 1 november is. Ook is een tijdpad vastgesteld voor het door de gemeente informeren van de budgethouder over het nieuwe budget en de aanlevering bij de SVB door de budgethouder van zorgovereenkomsten (of een wijziging hierop). Voor gemeenten die de herindicaties, of een deel daarvan, niet voor deze data konden uitvoeren is afgesproken dat zij het bestaande budget uit 2015 zouden handhaven tot in ieder geval 1 mei 2016. Voor de zorgkantoren is afgesproken dat zij in december de nieuwe toekenningsberichten door 2016 konden aanleveren. De ervaring leerde dat de aanlevering van toekenningsberichten door de zorgkantoren vrijwel probleemloos verloopt.

Deze bijstellingen van het tijdpad waren noodzakelijk gezien zowel de tijd die de budgethouder nog diende te krijgen om de zorgafspraken met de zorgverlener aan te kunnen passen of te vernieuwen, maar ook gezien de omvang van de herindicatie-opgave en de complexiteit en de doorlooptijd van de administratieve processen (gemeenten-SVB) na het toekennen van het budget.

De ketenpartijen zijn akkoord gegaan met de voorgestelde aanpak herindicaties. Daarnaast is ook besloten tot monitoring van de voortgang van de herindicaties en tot de ontwikkeling van een escalatieladder. Ten slotte is afgesproken dat de VNG gemeenten zou ondersteunen bij de opgave.

Terugvorderen

In het voorjaar en de zomer in kaart is in kaart gebracht in welke situaties er onrechtmatige betalingen hebben plaatsgevonden en of deze situaties het gevolg zijn van de terugvalscenario's. Op basis hiervan hebben de ketenpartijen op 3 september besloten om onrechtmatige betalingen niet terug te vorderen als deze ontstaan zijn door het inzetten van ambtshalve budgetten en het ambtshalve goedkeuren van zorgovereenkomsten. Deze ambtshalve budgetten en zorgovereenkomsten waren immers ingezet om tijdig te kunnen betalen. Dan mogen budgethouders en zorgverleners niet geconfronteerd worden met een terugvordering als pas later blijkt dat deze betalingen niet voldoen aan budgeteisen die pas later bekend werden.

Herstelopgave
De ketenpartijen hadden in de zomer ingestemd met het Detailplan herstel, dat concrete acties, een prioritering en planning voor de herstelopgave bevatte. In het bestuurlijk overleg van 3 september is nog wel besloten tot het verlengen van de ambtshalve budgetten. In de maanden daarna is telkens opnieuw besloten de ambtshalve budgetten met een maand te verlengen, uiteindelijk tot 31-12. Bij het beëindigen van ambtelijke budgetten bleek het vaak om complexe casuïstiek te gaan waarvan het oplossen veel tijd vergde. Doel bleef tot een zo schoon mogelijke administratie begin 2016 te kunnen komen.

2.6 Werkwijze en governance aanpak jaarovergang

Taken, rol en verantwoordelijkheid ketenregisseurs
De taken van de ketenregie bestonden uit het –vanuit een onafhankelijke positie- coördineren van de samenwerking tussen de ketenpartijen, het integraal in beeld brengen en sturen op de voortgang en het voeren van regie op de uitvoering van de *Aanpak Jaarovergang 2015-2016.* In de uitvoering van de taken werden de ketenregisseurs ondersteund door een klein eigen team. De ketenregisseurs rapporteerden aan de staatssecretaris van VWS en het Bestuurlijk Overleg over de voortgang en knelpunten daarin. De ketenregisseurs hebben een onafhankelijke positie, waarbij het belang van de budgethouder en zorgverlener uitgangspunt is. Vanuit deze onafhankelijke positie treden de ketenregisseurs niet in de eigenstandige verantwoordelijkheden van andere ketenpartijen, wat bijvoorbeeld terug is te zien in hun rol als voorzitter van de stuurgroep.

De uitvoering van de aanpak jaarovergang heeft onder regie van de ketenregisseurs PGB gestaan. De formele opdrachtgever van de ketenregisseurs was het bestuurlijk overleg trekkingsrecht PGB. In praktische zin werd dit ingevuld door de staatssecretaris van VWS.

Bij de besluitvorming over de aanpak jaarovergang in september is tevens gekozen voor een andere samenstelling van de ketenregisseurs, zodat bij ketenregie in de volgende fase de ervaring van de gemeentelijke uitvoeringspraktijk goed werd vertegenwoordigd. Andrée van Es heeft daarom begin september haar werkzaamheden beëindigd. Ketenregie is vanuit de gemeentelijke kring vanaf september versterkt door Duco Stuurman.

Voor de governance bestond een bestaande structuur met een bestuurlijk overleg trekkingsrecht PGB, een stuurgroep en een aantal werkgroepen. In de stuurgroep werden alle ketenpartijen vertegenwoordigd. De stuurgroep werd voorgezeten door de ketenregisseurs.

Stuurgroep

De scope van de stuurgroep heeft zich vanaf de zomer gericht op het bereiken van een zo stabiel mogelijke jaarovergang 2015-2016. De stuurgroep nam besluiten waaraan (keten)partijen zich vanaf dat moment committeerden. Inhoudelijk werd de stuurgroep voorbereid door de werkgroepen implementatie (herstel), communicatie, rechtmatigheid, CAB (Change Advisory Board) en processen. De stuurgroep fungeerde als opdrachtgever van de werkgroepen.

Bestuurlijk overleg

In de situaties dat de stuurgroep niet tot een beslissing kon komen, heeft ketenregie verschillende malen het initiatief genomen om tot een besluit te komen. Ketenregie heeft in de plan- en besluitvorming tussen de ketenpartijen meerdere malen gewerkt als een escalatiemechanisme richting het bestuurlijk overleg trekkingsrecht PGB. Zo heeft ketenregie het op zich genomen om voorstellen te ontwikkelen – ter besluitvorming in het bestuurlijk overleg - vanuit het perspectief van een werkende keten, waarbij het belang van de budgethouder en de zorgverlener zwaar woog. Voorbeelden hiervan zijn de voorgestelde aanpak herindicaties, de werkwijze ten aanzien van de combicontracten of het voorstel voor de maximumtarieven.

3 Herstellen en stabiliseren in 2015

Het herstel was primair gericht op het kunnen betalen in 2015. Fouten in dossiers van budgethouders konden namelijk leiden tot betalingsproblemen. Als het dossier van de budgethouder niet op orde is, dan leidt dit tot betalingsproblemen voor de zorgverlener. Uit analyses werd onder meer duidelijk dat de volgende situaties voor kwamen:

- Budget onder de verkeerde verstrekker
- Zorgovereenkomst onder de verkeerde wet
- Declaraties ten laste van het verkeerde budget
- Ambtshalve budget (als gevolg van noodscenario) in plaats van een regulier budget

In dit hoofdstuk worden respectievelijk de volgende onderwerpen behandeld:

- uitvoering detailplan herstel
- rechtmatigheid
- Voorbereiding budget- en fiscale jaarafsluiting over 2015
- combicontracten

3.1 Uitvoering detailplan herstel

Aanleiding

Ketenregie is gevraagd om per 1 april de regie te voeren op de uitvoering van het toenmalige herstelplan 'Plan van aanpak herstelacties implementatie trekkingsrechten PGB' d.d. 24 maart 2015. Het herstelplan was een gezamenlijke aanpak van gemeenten, zorgkantoren, de SVB en VWS, ondersteund door Per Saldo en de Branchevereniging Kleinschalige Zorg (BVKZ).

Aanpak

Bij de aanpak van het herstel was één van de belangrijkste uitgangspunten van ketenregie dat het herstel stapsgewijs, voorspelbaar en beheersbaar diende plaats te vinden, vanwege de complexiteit van de opgave en de belasting die het herstel van de ketenpartijen vroeg. Daarnaast was belangrijk dilemma dat de beschikbare capaciteit in de keten zorgvuldig gebalanceerd diende te worden tussen enerzijds de opgave om de betalingen goed te laten verlopen en anderzijds de noodzaak om de dossiers van de budgethouders weer zo snel mogelijk te herstellen.

Onder regie van ketenregie is in april en mei getracht de aard en omvang van de herstelopgave scherp in beeld te brengen middels een steekproef onder gemeenten en zorgkantoren. Met betrekking tot de omvang van het herstel is een inschatting gemaakt dat het totale herstel ongeveer 100.000 herstelregels zou moeten omvatten.

Tegelijkertijd is er gestart met de uitvoering van het herstelplan, met het onderbrengen van de budgethouders en zorgovereenkomsten onder de juiste wet en

het op orde krijgen van de budgetgegevens en zorgovereenkomsten. Zo lukte het de SVB in mei om de achterstand in het verwerken van uitgevallen tkb's in te lopen en kwam in mei de stroom van correctiegegevens vanuit gemeenten en zorgkantoren naar de SVB op gang. Ook ontvingen de gemeenten en zorgkantoren vanaf het voorjaar overzichten van de SVB om de eigen administratie met die van de SVB te kunnen vergelijken.

Daarnaast is het Herstelplan bezien op haalbaarheid en uitvoerbaarheid. Het werd duidelijk dat de planning van herstelplan te ambitieus was en de uitwerking nog te weinig concreet, waarop is besloten het plan verder te concretiseren in een Detailplan Herstel met een meer realistische planning.

Het detailplan Herstel beschreef in meer detail de acties zoals die voortvloeiden uit hoofde van de noodmaatregelen van de terugvalscenario's om de betaling van zorgverleners doorgang te kunnen laten vinden. De noodmaatregelen zorgden voor een 'vervuilde' administratie van de SVB. Het detailplan Herstel beschreef daarmee acties om de vervuiling op te heffen voor alle (op dat moment bekende) voorkomende situaties. Belangrijk uitgangspunt bij het herstel was dat dit niet ten koste mocht gaan van betalen. Het detailplan heeft als basis gediend voor wekelijkse overleg tussen ketenpartijen in de werkgroep implementatie en heeft de noodzakelijke houvast geboden voor ketenregie. Het detailplan is in augustus 2015 formeel door de Stuurgroep vastgesteld, maar was reeds eerder op onderdelen in werking getreden.

In het detailplan werd uiteengezet op welke wijze de toegepaste terugvalscenario's tot afbouw werden gebracht teneinde zo spoedig mogelijk naar een reguliere situatie toe te werken. De volgende activiteiten werden benoemd:

1. Afbouw van het ambtshalve accorderen van zorgovereenkomsten
2. Afbouw van het ambtshalve toekennen van budgetten
3. Afbouw van het aanleveren van toekenningsberichten via Excel
4. Afbouw van de beperkte controles op declaraties
5. Afbouw van de noodbetalingen RRT
6. Helpdesk zorgaanbieders
7. Bevoorschotten budgethouders door gemeenten

Daarnaast werden in het detailplan de activiteiten uiteengezet in het kader van herstel. Het ging hierbij om:

- bulk herstel (herstel voor grote groepen van budgethouders)
- urgent herstel (herstel ter voorkoming van betalingsproblemen)
- nood herstel (dossiers bij RRT)
- regulier proces/herstel.

Met bulkherstel werden de herstelacties voor grote groepen budgethouders bedoeld. Het ging hierbij om het juiste budget onder de juiste verstrekker te brengen, onder de

juiste wet, met het juiste maximumtarief met de juiste bestedingen in de administratie van de SVB te verkrijgen.

In juni kon ketenregie constateren dat de eerste resultaten van het herstel zichtbaar werden: zorgkantoren en gemeenten waren druk bezig met de gegevens van hun budgethouders te controleren en hebben op dat moment gezamenlijk inmiddels 10.000 wijzigingen aan de SVB doorgegeven. Vanwege de complexiteit, omvang en de vele betrokken ketenpartijen werd het herstel stapsgewijs uitgevoerd.

In augustus, o.a. tijdens door de SVB georganiseerde regiobijeenkomsten, werd duidelijk dat verstrekkers en de SVB grote inspanningen moesten gaan leveren om het gevraagde herstel vorm te geven. De aanlevering van herstelmutaties door de verstrekkers kende een eerste deadline van 1 september 2015. Per 1 september was echter nog een beperkte hoeveelheid (ongeveer 30%) van de verwachte hoeveelheid herstelmutaties ontvangen. Daarnaast was de SVB nog niet in staat om alle herstelmutaties volledig te verwerken, omdat programmatuur voor geautomatiseerde verwerking (de omhangscripts) nog niet opgeleverd was. Een aantal keren heeft uitstel plaatsgevonden van de oplevering van het belangrijke omhangscript waarmee budgetten en bestedingen tussen wetten volledig geautomatiseerd omgehangen konden worden.

Vanwege het uitstel van de oplevering van deze herstelprogrammatuur is in de Stuurgroep van augustus besloten tot het nader prioriteren van de herstelactiviteiten, met name om richting de jaarovergang problemen te voorkomen. De afspraak is gemaakt om de minimale herstelacties zich hierbij te laten concentreren op

a) budget onder de juiste verstrekkers / juiste wet
b) zorgovereenkomst gekoppeld aan het juiste budget (en daarmee de wet)

Het juiste budget en het juiste maximumtarief kregen een lagere prioriteit toegekend, omdat deze acties ook voor een deel in het traject van de herindicaties aan de orde zouden komen.

Met de oplevering van de programmatuur kon de SVB alsnog geautomatiseerd en in lijn met de gemaakte prioriteitstelling de herstelmutaties doorvoeren. In de praktijk kwam de aandacht te liggen op het terugbrengen van de ambtshalve budgetten en het omhangen van budgetten onder de juiste wetten.

De SVB heeft een apart herstelteam beschikbaar gesteld op haar locatie in Leiden. Dit team was belast met het verwerken van de herstelmutaties, maar ook de uitval van reguliere toekenningsberichten. Met name de grote uitval van de toekenningsberichten (in sommige weken tot 80%) heeft een grote wissel getrokken op de capaciteit. Veel uitval betekende veel handmatige correctiewerkzaamheden met kans op fouten.

Op basis van capaciteitsinschattingen in oktober en november heeft ketenregie het verzoek ingediend bij de SVB tot opschaling van de capaciteit teneinde de doorlooptijd van de verwerking van de herstelmutaties niet verder te laten oplopen (was opgelopen tot ruim 6 weken). De SVB heeft hiertoe aanvullende capaciteit beschikbaar gesteld. Ook werden eenvoudigere herstelmutaties, ongeacht het afgesproken prioriteitsniveau, in andere teams verwerkt.

Daarnaast was afgesproken dat de SVB de afspraken over de kwaliteit van aanlevering van de tkb's strenger zou gaan toepassen. Dit betekende dat als tkb's onvolledig of incorrect door de gemeente zouden worden aangeleverd, deze berichten niet handmatig worden verwerkt, maar dat de gemeente het verzoek zou krijgen deze berichten alsnog op de juiste wijze in te dienen. Ketenregie heeft met de SVB de afspraak gemaakt dat dit principe ook zou worden toegepast op de bestaande werkvoorraad bij de SVB, zij het in beperkte mate, aangezien deze werkvoorraad al enkele weken bij de SVB lag. Daarnaast hebben ketenregie, SVB en VNG het afgelopen half jaar de softwareleveranciers van gemeenten intensief betrokken bij het bereiken van een kwaliteitsverbetering in de aanlevering.

Teneinde de consistentie tussen de administratie van de verstrekkers en de SVB te waarborgen werd en wordt iedere twee weken door de SVB een matchingsbestand beschikbaar gesteld, welke de verstrekkers kunnen gebruiken om te vergelijken met hun eigen administratie.

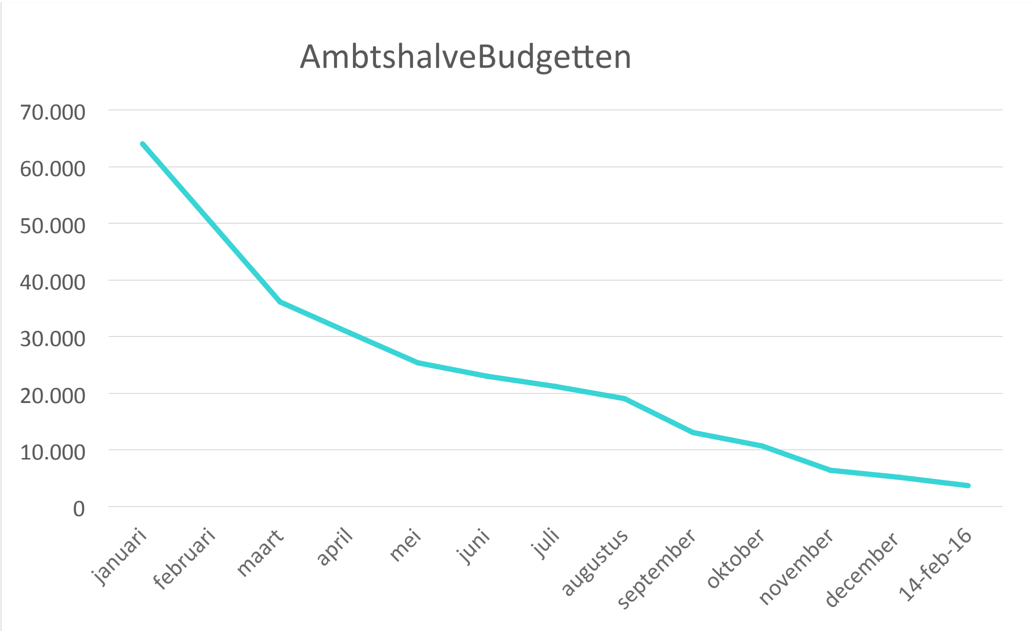
Ambtshalve budgetten

Om te voorkomen dat er budgethouders in problemen zouden komen is begin 2015 besloten tot het verstrekken van ambtshalve budgetten. Een ambtshalve budget is een door van rechtswege door VWS toegekend budget aan een budgethouder. Op basis van een ambtshalve budgetten kon alsnog betaling van declaraties plaatsvinden. Vervolgens is de verstrekkers gevraagd om de ambtshalve budgetten te beoordelen en afhankelijk van de beoordeling dit budget stop te zetten of om te zetten naar een regulier budget. De ambtshalve budgetten werden in eerste instantie per kwartaal (t/m augustus) toegekend. Hierbij was de afspraak gemaakt tussen de ketenpartijen dat uiterlijk 1 september alle ambtshalve budgetten door de budgetverstrekkers behandeld zouden zijn. Helaas bleek dit niet haalbaar, omdat de casuïstiek (te) complex bleek, de urgentie tot het oplossen niet door alle partijen werd begrepen, contacten tussen budgetverstrekkers moeilijk op gang kwamen en bepaalde situaties zonder aanvullende afspraken tussen budgetverstrekkers niet afgehandeld konden worden.

Om de druk tot het reduceren van deze budgetten maximaal te houden is besloten om de ambtshalve budgetten vervolgens per maand te gaan verlengen en de partijen via diverse kanalen te blijven informeren over de noodzaak tot het afhandelen van de

ambtshalve budgetten en zijn tevens voor specifieke situaties aanvullende afspraken tussen de ketenpartijen gemaakt.

Het aantal ambtshalve budgetten is teruggebracht van ca. 64.000 begin 2015 naar minder dan 2.000 in februari 2016 (voor het jaar 2015), waarvan ongeveer ¾ technisch van aard (bijvoorbeeld budgetten die feitelijk niet meer worden gebruikt maar nog wel moeten worden afgesloten). Voor het jaar 2016 zijn er geen ambtshalve budgetten meer.



Uit analyse van de SVB is naar voren gekomen dat van de resterende ambtshalve budgethouders per 31 december 2015 minder dan 400 budgethouders geen regulier budget hebben voor 2016 en daarmee bij niet verlengen betalingsproblemen zouden kunnen krijgen in 2016 indien zij onverhoopt toch recht zouden hebben op een regulier budget. Echter, omdat alle openstaande ambtshalve budgethouders in november door de SVB zijn aangeschreven om in contact te treden met hun verstrekker, is besloten om in 2016 geen verlenging meer van ambtshalve budgetten toe te passen. Tot op heden zijn er bij ketenregie geen gevallen bekend van budgethouders die hierdoor in problemen zijn gekomen.

Voor de overige ambtshalve budgetten geldt verschillende categorieën zijn, namelijk ambtshalve budgetten waar inmiddels een regulier budget tegenover staat in dezelfde of een andere wet met ook nog sprake kan zijn van onder- of overbesteding. Ook is er een categorie van ambtshalve budgetten die reeds zijn stopgezet door de budgetverstrekker, maar waarvoor de SVB nog de interne financiële afwikkeling moet uitvoeren. Ook is er nog een categorie budgethouders met een ambtshalve budget die waarschijnlijk over een pgb onder de zorgverzekeringswet beschikken. Voor deze

laatste groep geldt dat in de komende periode deze budgetten waar mogelijk nog met de zorgverzekeraars worden verrekend.

Vanwege de complexiteit bleek het noodzakelijk om in gezamenlijke sessies van de verstrekkers met de SVB de herstelmutaties door te spreken en te verwerken in de systemen van de gemeenten, zorgkantoren en SVB. Hiertoe heeft de SVB vanaf oktober zorgkantoren en gemeenten de mogelijkheid gegeven om, naaste regionale bijeenkomsten, op locatie van de SVB individuele herstelsituaties te bespreken en direct in de administratie van de SVB te verwerken. Veel gemeenten en enkele zorgkantoren hebben in de afgelopen maanden van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

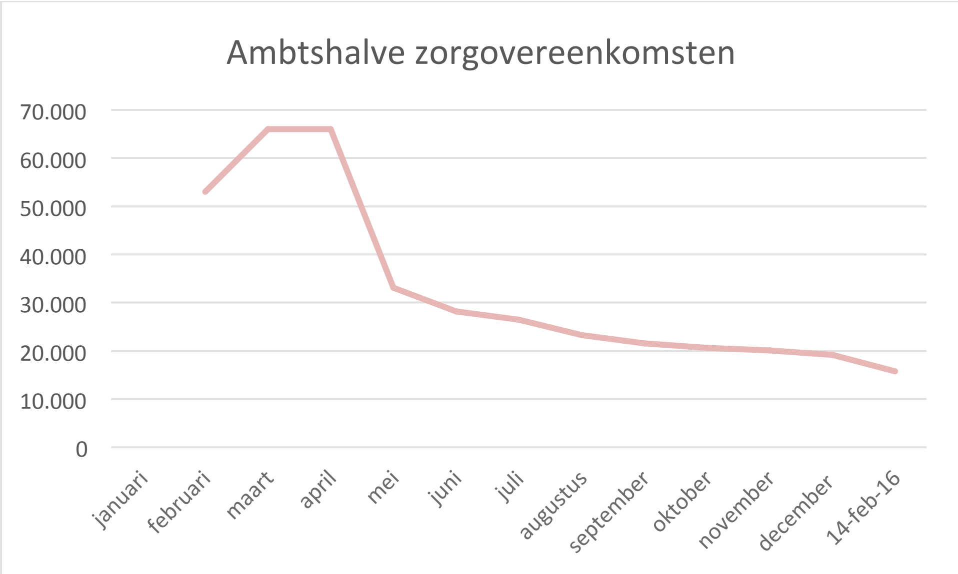
Herstel verantwoordingsvrij bedrag (VVB)
Een groot aantal budgethouders heeft geen of een onjuist verantwoordingsvrij bedrag (VVB) toegekend gekregen vanwege onduidelijkheden rondom overgangsrecht en over de afgesproken procedure. Dit had opgenomen moeten worden in het toekenningsbericht. Het betreft rond de 60.000 budgethouders van gemeenten en 1.700 van zorgkantoren. Hierdoor konden budgethouders nog niet declareren op het VVB of werden declaraties op het VVB nog tegengehouden. Het VVB wordt overgemaakt op de rekening van de budgethouder.

Via de herstelformats zijn inmiddels ongeveer 28.000 mutaties binnengekomen. Aangezien dit alleen de specifiek via herstelmutaties aangeleverde VVB correcties zijn, is dit niet het volledige beeld, omdat gemeenten ook middels het toekenningsbericht geautomatiseerd een correctie VVB kunnen aanleveren.

Aangezien ketenregie niet kan beoordelen in hoeverre de aanlevering volledig is geweest, blijft de mogelijkheid bestaan dat niet alle budgethouders hin VVB toegekend hebben gekregen.

Afbouw ambtshalve accorderen zorgovereenkomsten

Ambtshalve goedgekeurde zorgovereenkomsten hebben een fictief maximum uurtarief van 999,98 gekregen in plaats van dat zorgkantoren en gemeenten deze zorgovereenkomst beoordeeld en definitief goedgekeurd hebben. Het wekelijks op deze wijze ambtshalve accorderen van zorgovereenkomsten is per 1 april 2015 gestopt. Met het verloop in de zorgovereenkomsten loopt het aantal ambtshalve geaccordeerde zorgovereenkomsten organisch terug. Dit punt krijgt op dit moment geen prioriteit. In 2016 zal zo nodig weer gebruik worden gemaakt van deze procedure bij de gemeenten.



Wat betreft het accordering van zorgovereenkomsten moet nog worden opgemerkt dat ongeveer 200 gemeenten in eerste instantie gekozen hebben voor het collectief laten accorderen (goedkeuren) van zorgovereenkomsten door de SVB. De gemeenten kozen hiervoor om de betaling van declaraties niet te vertragen. Gedurende het kalenderjaar is het aantal gemeenten dat dit principe toepast teruggelopen naar ongeveer 70 gemeenten. Op dit moment wordt bezien hoe deze werkwijze kan worden afgebouwd.

Afbouw aanlevering toekenningsberichten via Excel

Teneinde tijdig toekenningsberichten aan te kunnen leveren, omdat hun reguliere systemen nog niet gereed waren, leverden in 2015 veel gemeenten deze berichten aan in Excel, terwijl hiervoor een xml-standaard beschikbaar is. Aangezien Excel kwetsbaar is, en de afspraak is gemaakt dat gemeenten in xml aanleveren, is met de SVB en de VNG de afspraak om hier aanvullende acties op in te zetten. In het derde kwartaal van 2015 was de afbouw van de aanlevering van toekenningsberichten via Excel gerealiseerd. Alle verstrekkers leveren middels een geautomatiseerde koppeling toekenningsberichten aan.

Invoering reguliere controles

In 2015 is op verzoek van VWS door de SVB voorrang gegeven aan betalen en vinden er slechts beperkte controles op zorgovereenkomsten en declaraties plaats. Dit betekent dat zorgovereenkomsten en declaraties slechts een minimale controle ondergaan en dat er niet conform de gemaakte (deels wettelijke) afspraken wordt gecontroleerd. Dit heeft in ieder geval als consequentie dat veel declaraties niet op rechtmatige wijze worden uitbetaald.

In het bestuurlijk overleg van 4 december 2015 is vastgesteld dat de reguliere controles op declaraties en zorgovereenkomsten niet op 1 januari kunnen worden ingevoerd. Voorkomen moet worden dat bij de SVB in de periode van jaarafsluiting

een andere piekbelasting ontstaat, omdat toepassing van de reguliere controles op basis van de uitkomsten van een aantal steekproeven tot veel uitval gaat leiden. Voor de verwerking van de declaraties geldt dat de SVB zo spoedig mogelijk conform de afspraken declaraties rechtmatig wil verwerken. Hiertoe dienen budgethouders snel gewend te raken aan de geldende eisen. Anderzijds geldt dat een te grote uitval bij de invoering van de reguliere controles ook tot onrust leidt.
Op 4 december j.l. is op het Bestuurlijk overleg afgesproken dat de controles op 1 april a.s. in principe weer worden 'aangezet', waarbij het voorbehoud is gemaakt dat dit bij de SVB niet tot een onaanvaardbare uitvoeringslast mag leiden. Inmiddels lijkt het (volledig) aanzetten van de controles per 1 april nog niet verantwoord.

Huidige veel voorkomende fouten bij de zorgovereenkomsten hebben te maken met onjuist type overeenkomst, handtekeningen of ingangs- en/of einddata ontbreken, geen (netto)loon ingevuld of geen werkzaamheden aangekruist. Volgens de oorspronkelijke werkwijze van de SVB zouden deze zorgovereenkomsten retour gestuurd moeten worden naar de budgethouder met het verzoek om het aan te passen. Gelet op de gemaakte afspraken wordt in deze situaties gebeld met de budgethouder en worden ontbrekende gegevens telefonisch aangenomen. Of als er geen gehoor is en het is wel mogelijk om de zorgovereenkomst te verwerken wordt de zorgovereenkomst alsnog verwerkt.

Bij de declaraties zijn de meest voorkomende fouten van de budgethouder/ vertegenwoordiger dat er essentiële gegevens ontbreken waarbij het formulier normaliter retour gestuurd zou moeten worden. Het gaat om onvolledige gegevens budgethouder, zorgverlener, ontbreken van een handtekening, onduidelijke welke vergoeding betaald moet worden, ontbrekende gegevens op urenbriefje of ontbrekende documenten. Uit het onderzoek van de SVB in juli 2015 en februari 2016 is naar voren gekomen dat het overgrote deel van de declaraties niet direct verwerkt kan worden als gevolg van bovenstaande fouten. Hier dient de budgethouder opnieuw de declaratie voor in te dienen. Conform het aangepaste controleregime worden de documenten op dit moment toch verwerkt.

Samenvatting resultaten van het herstel
Door de gemeenten en zorgkantoren zijn in totaal ruim 120.000 herstelmutaties aangeleverd over 2015. Deze herstelmutaties zijn door de SVB verwerkt en grotendeels teruggekoppeld aan de verstrekkers. In januari 2016 heeft een laatste oproep aan verstrekkers plaatsgevonden voor aanlevering van eventuele herstelmutaties, zodat deze mutaties voor de oplevering van de jaaroverzichten aan de budgethouders verwerkt kunnen zijn.

De verstrekkers geven aan op dit moment geen prioriteit te geven aan het verdere herstel van de administratie van 2015. Enerzijds omdat de capaciteit hiertoe praktisch zeer beperkt beschikbaar is en anderzijds omdat voor 2016 geen significante impact

wordt voorzien. De zorgkantoren achten het niet effectief om nog langer in herstel over 2015 te investeren, anders dan de noodzakelijke herstelacties t.b.v. de jaarafsluiting. Het uitgevoerde herstel heeft echter wel ertoe geleid dat het aantal spoedbetalingen in de tweede helft van 2015 significant is gedaald, dat verstrekkers nu daadwerkelijk hun verantwoordelijkheid kunnen nemen in de richting van hun budgethouders, omdat budgethouders en hun zorgovereenkomsten onder de juiste verstrekkers en wetten zijn gebracht. Echter, omdat de reguliere controles op zorgovereenkomsten en declaraties vooralsnog in beperkte vorm worden toegepast, er nog steeds ambtshalve zorgovereenkomsten in de systemen van de SVB voorkomen, blijft ook voor 2016 de rechtmatigheid een onderwerp van aandacht.

3.2 Rechtmatigheidsvraagstukken

Aanleiding

Reeds bij opstelling van het herstelplan werd duidelijk dat het herstel van fouten in zorgovereenkomsten, budgetten en betalingen en de rechtmatigheid van (toekomstige) betalingen sterk met elkaar verbonden waren. Ongeveer tegelijkertijd met de aanstelling van de ketenregisseurs is de werkgroep rechtmatigheid gestart met het in kaart brengen en analyseren van de consequenties van terugvalscenario's en herstelwerkzaamheden op de rechtmatigheid van betalingen door de SVB.

Doel

De aanpak door de werkgroep rechtmatigheid, in opdracht van de ketenregie PGB, had 4 doelstellingen:

1) Het analyseren van de effecten van terugvalscenario's en daaropvolgende herstelwerkzaamheden en daarin gemaakte keuzes op de rechtmatigheid van de door de SVB uitgevoerde betalingen;
2) Het voorbereiden van bestuurlijke besluitvorming m.b.t. het al dan niet terugvorderen van onrechtmatige betalingen;
3) Het dienen als klankbord voor de SVB bij het uitvoeren van controles op de rechtmatigheid en getrouwheid van PGB betalingen;
4) Het beantwoorden van vragen uit de stuurgroep PGB en andere werkgroepen m.b.t. rechtmatigheid.

Aanpak rechtmatigheid

Voor het analyseren van en adviseren over vraagstukken m.b.t. rechtmatigheid is de werkgroep rechtmatigheid opgericht, waarin gemeenten, zorgkantoren, accountants en SVB vertegenwoordigd zijn. De werkgroep heeft diverse stukken voorbereid voor de stuurgroep trekkingsrecht PGB. Naast de werkgroep hebben ook vele overleggen tussen VWS, de Audit Dienst Rijk en de SVB plaatsgevonden.

De aanpak was gericht op het waar mogelijk herstellen van onrechtmatigheid. Als dat niet mogelijk bleek, of daar niet voor gekozen werd uit oogpunt van efficiency en het

belang van een goede voorbereiding op 2016, heeft de werkgroep zich gericht op het in kaart brengen van de consequenties hiervan voor budgethouders, zorgverleners, budgetverstrekkers en de controlewerkzaamheden van de SVB.

Uitvoering van de aanpak

Reeds relatief vroeg in 2015 werd duidelijk dat er, deels vooruitlopend op een compleet overzicht van de consequenties van onrechtmatige betalingen voor budgetverstrekkers en de auditdienst SVB, vooral behoefte was om voor de budgethouders en zorgverleners duidelijk te krijgen in welke gevallen onrechtmatige betalingen wel en niet teruggevorderd zouden worden. Dit heeft geresulteerd in bestuurlijke afspraken over terugvorderen op 3 september 2015, waarin vastgelegd is dat betalingen op basis van ambtshalve budgetten en zorgovereenkomsten waarvoor wel zorg is verleend niet teruggevorderd worden. Het beschermen van budgethouders tegen nadelige consequenties van de terugvalscenario's was leidend in het maken van deze afspraak.

Consequentie van de gemaakte afspraken m.b.t. terugvorderen en de aanpak bij het herstel (niet primair gericht op het herstel van rechtmatigheid, maar op het borgen van toekomstige betalingen) was wel dat bepaalde onrechtmatige betalingen definitief niet rechtmatig gemaakt werden, wat vervolgens beoordeeld moest worden op het effect op de controlewerkzaamheden en de oordelen van de SVB en de accountantsverklaring over die werkzaamheden. Een en ander heeft er in geresulteerd dat in december 2015 het controleprotocol voor de SVB en het daarin opgenomen toetsingskader vastgesteld kon gaan worden. Ook zullen er in de afwikkeling van het jaar 2015 nog afspraken over financiering van deze betalingen tussen budgetverstrekkers en het Rijk gemaakt moeten worden.

Tevens zijn in de loop van 2015 diverse aanpalende vragen en constateringen m.b.t. rechtmatigheid ontstaan, bijvoorbeeld met betrekking tot de wettelijke grondslag van een aantal specifieke taken van de SVB in de uitvoering van het PGB Trekkingsrecht. Zo ontstond vanuit de praktijk de vraag of een medewerker van de SVB op basis van telefonisch contact met de budgethouder aanpassingen in een reeds goedgekeurde zorgovereenkomst mag aanbrengen (de uitkomst is dat dat niet mag) .

Al deze elementen zijn meegenomen in een handreiking aan gemeenten en zorgkantoren en hun accountants, welke inmiddels in overleg met de gemeenten, zorgkantoren, accountants en SVB is opgesteld. Een bijzonder aspect in deze handreiking is het inzicht dat de SVB op zijn vroegst per 1 april 2016 met haar accountantsverklaring komt en dat deze naar verwachting niet goedkeurend zal zijn als gevolg van de onrechtmatige betalingen en onvolledige controles. Vanaf 1 april zal duidelijk worden wat de impact hiervan op de gemeentelijke jaarrekening is. Er bestaat een risico dat gemeenten een afkeurende verklaring krijgen. Gemeenten

werken ondertussen op basis van hun eigen administratie aan het verkrijgen van zekerheid over de rechtmatigheid van PGBs.

Aandachtspunten n.a.v. de uitvoering van de aanpak
De aanpak heeft zich, ook voor betrokken juristen, accountants en financiële medewerkers van gemeenten, zorgkantoren, SVB en VWS gekenmerkt door het vaststellen van de betekenis van de knelpunten m.b.t. rechtmatigheid op de (financiële) verantwoordingsprocessen. Met name het instellen van terugvalscenario's was een onvoorziene gebeurtenis waarop geacteerd moest worden zonder te kunnen bogen op eerdere ervaringen in het PGB Trekkingsrecht.

Ook ontstond het inzicht dat het proces van controle en jaarafsluiting door de SVB spanning geeft met de planning van verantwoordingsprocessen bij de budgetverstrekkers. Gemeenten moeten hun jaarrekeningtraject over het algemeen sneller opmaken dan de tijd die het kost om duidelijkheid te krijgen over de rechtmatigheid betalingen en de consequenties daarvan, zeker nu er terugvalscenario's actief geweest zijn. Eigenlijk hebben zij de verklaring van de SVB over 2015 in februari nodig vanwege de wettelijke termijnen rondom de jaarrekening gemeenten, maar het controleproces in het kader van die verklaring leidt er toe dat deze naar verwachting niet eerder dan april 2016 beschikbaar kan zijn.

Een andere ervaring is dat in het perspectief van het opmaken van de jaarrekening bij de budgetverstrekker 'rechtmatigheid' en 'afrekenen met de SVB' op een complexe manier door elkaar lopen. Ook hier geldt dat de wenselijke en wettelijke termijnen niet overeenkomen met de praktische termijnen. Daarnaast speelt hierin ook het vraagstuk van hoe onrechtmatige betalingen als gevolg van de terugvalscenario's afgerekend moeten worden.

Aandachtspunt in de uitvoering is dat voor de NZa het met betrekking tot de PGB's in de Zvw en Wlz belangrijk is dat de besluitvorming in het herstelproces transparant is, zeker als de gemaakte keuzes leiden tot het resteren van onrechtmatigheid. Tevens pleit de NZa voor een onafhankelijk vastgesteld controleprotocol, zeker als zorgkantoren en gemeenten willen steunen op een verklaring m.b.t. de assurance van PGB betalingen door de SVB.

3.3 Voorbereiding budget- en fiscale jaarafsluiting over 2015

Aanleiding
In de loop van 2015 is geconstateerd, dat voor de jaarafsluiting bij de SVB een projectmatige aanpak noodzakelijk was door de omvang en complexiteit van de jaarafsluiting en de betrokkenheid van alle ketenpartners. Dit omdat het afsluiten van budgetten en het afrekenen tussen de SVB en de budgetverstrekkers alle betrokken partijen raakt, niet in de laatste plaats de budgethouder, die een (financieel) belang

(het afrekenen van de betaalde eigen bijdrage) heeft bij een op enig moment definitief gemaakt overzicht van zijn budget en bestedingen en de zorgverlener die tijdig een correcte belastingaangifte wil doen.

Binnen de SVB is een project ingericht en is een projectleider aangesteld. De eerste stap was het opstellen van een projectplan. Dit is in de werkgroep Processen en in de stuurgroep besproken. Verschillende onderwerpen die (mede) betrekking hebben op raakvlakken tussen de jaarafsluiting, rechtmatigheid en de jaarrekening van gemeenten en zorgkantoren zijn besproken in de werkgroep Rechtmatigheid. In december 2015 is door de stuurgroep PGB de opdracht gegeven voor de jaarafsluiting een aparte werkgroep in het leven te roepen met vertegenwoordigers van alle ketenpartijen.

Doel

Het doel van het project jaarafsluiting is om een soepele jaarafsluiting te bewerkstelligen die recht doet aan de belangen van alle betrokken partijen, waarbij:
1. Alle aspecten van de jaarafsluiting in scope zijn.
2. Er duidelijkheid is over termijnen.
3. De financiële afwikkeling sluitend is.

Aanpak jaarafsluiting

In het projectplan is een helder onderscheid gemaakt in de aanpak met betrekking tot de verschillende betrokken partijen: de budgethouders; de budgetverstrekkers; het ministerie van VWS, het CAK en de Belastingdienst.

Voor de budgethouders is het hele traject van het indienen van declaraties, urenbriefjes en mutaties ruim van te voren gepland en gecommuniceerd. Bij het opstellen van de termijnagenda is rekening gehouden met de wettelijke termijnen:

- Een periode van 6 weken na 1 januari 2016 voor de zorgverleners om declaraties e.d. in te dienen bij de budgetverstrekker.
- Vier weken voor de budgethouder om de declaraties e.d. aan te leveren bij de SVB.
- Een betaaltermijn van maximaal 30 dagen voor de SVB.

Met de budgetverstrekkers is geïnventariseerd welke aspecten van belang zijn voor de jaarafsluiting. Belangrijke aspecten zijn:

- Afstemming van de administraties van budgetverstrekkers en de SVB.
- Duidelijkheid over de verschillende posten van de financiële afwikkeling.
- De uiteindelijke termijn van de afwikkeling.

Voor het ministerie van VWS is de afwikkeling van onrechtmatige betalingen als gevolg van terugvalscenario's een belangrijk punt.

De Belastingdienst is een belangrijke partij bij de jaarafsluiting omdat de SVB voor de netto betalingen (via de salarisadministratie) aangifte doet en voor de bruto betalingen inkomensgegevens verstrekt aan de Belastingdienst.
Voor het CAK is duidelijkheid over de termijnen belangrijk om daar hun eigen proces voor de eigen bijdrage op af te kunnen stemmen.

Uitvoering van het project

Het project is eind augustus opgestart en begin september is de projectgroep binnen de SVB geformeerd. Het projectplan en de daarbij behorende planning is in meerdere concepten aan de hand van de actualiteit bijgesteld. Begin november is de termijnagenda aangeboden aan de stuurgroep PGB. In de loop van januari 2016 is de termijnagenda wederom bijgesteld om deze synchroon te laten lopen met de toezegging aan de Tweede Kamer dat de jaarafsluiting voor de budgethouders eind mei 2016 afgerond zal zijn.

Aandachtspunten tijdens de uitvoering van het project

In de planning was de termijn waarop budgethouders begin januari de zogenaamde urenbriefjes moesten inleveren (uiterlijk 5 januari) om het salaris in januari uitbetaald te krijgen een knelpunt. Door een aanpassing van de werkwijze is het gelukt alle in de eerste week van januari 2016 aangeleverde urenbriefjes (ruim 80%) op tijd te verwerken. Budgethouders zijn door middel van communicatie aangespoord om de urenbriefjes tijdig aan te leveren.

De aansluiting tussen de administraties van de budgetverstrekkers en de SVB op het punt van de toegekende budgetten was en is een punt van zorg. Medio januari 2016 is in de keten afgesproken dat de SVB gaat vragen om een bevestiging van de budgetten en verstrekte voorschotten in de loop van februari. Dit wordt uitgewerkt in een plan van aanpak.

Hoewel het bij de start van 2015 de bedoeling was om iedere maand (door de SVB) budget uitputtingsoverzichten (BUO's) naar de budgethouders te versturen, is dit pas in de loop van november gebeurd. De realisatie van deze overzichten en de kwaliteit van de achterliggende data was de reden voor dit uitstel. Aan de budgethouders is in november gevraagd te controleren of de bestedingen correct zijn. Dit heeft geleid tot een relatief laag aantal correcties (in totaal 2.700). In de loop van april 2016 worden er opnieuw BUO's verstuurd met de gegevens over geheel 2015.

In de keten werkgroep Jaarafsluiting is gesproken over de financiële afwikkeling van posten waarbij nog geen duidelijkheid bestaat over de wijze van afwikkeling. Dit proces loopt nog.

Met de Belastingdienst is intensief overleg geweest over de aangifte en de aanlevering van de inkomensgegevens (IB47). Vanuit de stuurgroep is verzocht om de

Belastingdienst te verzoeken om coulance voor de PGB doelgroep. Vanuit de Raad van Bestuur van de SVB zijn daarover met de Belastingdienst afspraken gemaakt. Inmiddels zijn de meeste gegevens correct bij de Belastingdienst aangeleverd. De Belastingdienst gebruikt de gegevens om het belastingaangifteformulier voor in te vullen.
Voor de aanlevering van de inkomensgegevens (IB47) van de bruto betalingen zijn meerdere proefaanleveringen gedaan. Op basis van de resultaten daarvan kan begin februari een definitieve aanlevering plaatsvinden.

Voor de komende periode is het tijdig aanleveren van de declaraties e.d. door de budgethouders (uiterlijk 11 maart 2016) de volgende mijlpaal.

Tot slot
Het project loopt door tot minimaal 1 juli omdat op dat moment de financiële afwikkeling met de budgetverstrekkers rond moet zijn. Vervolgens vindt een grondige evaluatie plaats om te kunnen leren van de ervaringen van de eerste jaarafsluiting PGB in deze vorm.

3.4 Combicontracten

Aanleiding
In het afgelopen jaar is geconstateerd dat een klein deel van de budgethouders die declaraties voor Zvw-zorg naar de zorgverzekeraar moest sturen, deze naar de SVB heeft gestuurd. Op basis van een ruwe schatting ging het om ongeveer 4.000 budgethouders. Betaling van deze Zvw-zorg door de SVB heeft toch plaatsgevonden, omdat op grond van de door VWS ingestelde terugvalscenario's geen controle op declaraties plaatsvindt, behoudens de controle dat er een (ambtshalve) budget en een (ambtshalve) geaccordeerde zorgovereenkomst aanwezig moet zijn. Ook kan het gebeurd zijn dat de budgethouder niet duidelijk op de declaratie heeft aangegeven of het om Wmo of Zvw zorg gaat. Het gevolg hiervan was dat deze declaraties aan de zorgverlener betaald zijn uit het Wmo-budget. Het Wmo-budget van deze budgethouders raakte door deze problematiek te snel uitgeput waardoor deze groep in betalingsproblemen kon komen.

Doel
Het doel van deze herstelactie was tweedelig:
1) Er voor zorgen er weer voldoende budget was om de Wmo-zorg te kunnen declareren.
2) De budgethouder er op te wijzen via het contact met de budgetverstrekker dat de Zvw-zorg niet bij de SVB gedeclareerd kan worden om te voorkomen dat het probleem zich in 2016 opnieuw gaat voordoen.

Aanpak
Om tot een oplossing te komen, is er een werkgroep ingesteld met vertegenwoordigers van de VNG, ZN, de SVB en het ministerie van VWS. Deze werkgroep heeft verschillende scenario's uitgewerkt en geconcludeerd dat elk scenario nadelen heeft; belastend is in de uitvoering voor één of meerdere partijen dan wel rechtmatigheidsissues kent. De partijen zijn in eerste instantie niet tot een door allen gedragen voorstel gekomen. Daarom is vanuit ketenregie onderstaande herstelacties uitgewerkt waar de ketenpartijen mee hebben ingestemd.

Om er voor te zorgen dat er weer voldoende budget was om de Wmo-zorg te kunnen declareren, is het Wmo-budget eenmalig verhoogd met het bedrag dat ten onrechte aan ZVW zorg ten laste van het Wmo-budget is gebracht, zodat declaraties uitbetaald konden wordt. Daarnaast is de budgethouders middels instructies en telefonisch contact met medewerkers van gemeenten er op gewezen hoe er gedeclareerd moet worden, om te voorkomen dat het probleem zich in 2016 opnieuw gaat voordoen. Nadat het Wmo-budget is verhoogd, kan de SVB uitbetalen aan de budgethouder. De hoogte van het bedrag waarmee het Wmo-budget is verhoogd, wordt door de zorgverzekeraars aan het CAK gestort en het CAK stort dit bedrag aan de SVB. Het verschil tussen uitgaven en inkomsten bij de SVB wordt gedragen door VWS. Er wordt op dit moment aan de verrekening gewerkt.

Het ophogen van het Wmo-budget vanuit het Zvw-budget leidt tot rechtmatigheidsproblemen bij verzekeraars. In het bestuurlijk overleg van 7 juli 2015 zijn oplossingen besproken en toezeggingen gedaan over hoe wordt omgegaan met eventuele geconstateerde onrechtmatigheid. De gemaakte afspraken in dit bestuurlijk overleg gelden dan ook voor de voorgestelde werkwijze.

Uitvoering en resultaten
Oorspronkelijk werd geschat dat deze herstelacties voor ongeveer 4.000 budgethouders nodig waren. Uit een eerste analyse blijkt dat er voor ongeveer 60 budgethouders herstelregels zijn binnengekomen. Wat de verklaringen zijn voor dit lage aantal en of dit een groot probleem is, is nu nog niet bekend. De oorspronkelijke schatting wordt nu opnieuw bekeken. Daarnaast wordt er op dit moment nagegaan of deze aanlevering conform de gemaakte afspraken is aangeleverd door de SVB en Zorgverzekeraars.

4 Het voorkomen van betalingsproblemen begin 2016

In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij de activiteiten die primair gericht waren op het voorbereiden van een zo stabiel mogelijke overgang naar 2016 en het voorkomen van betalingsproblemen begin 2016. Het kritieke traject hierin was de aanpak herindicaties bij de gemeenten. De uitvoering van deze aanpak wordt chronologisch weergegeven, om zo een juist beeld van het verloop, alle geïnitieerde acties vanuit ketenregie en de effecten hiervan toe te kunnen lichten.

Een aantal andere trajecten waren randvoorwaardelijk aan deze aanpak, zoals het verbeteren van een aantal ICT-vraagstukken, het ketenbreed komen tot een goede communicatie naar de budgethouder en analyse en duidelijke communicatie over de maximumtarieven. Een voortvloeisel van de aanpak herindicaties is dat het grootste deel van de gemeenten een deel van de herindicaties heeft uitgesteld en de bestaande budgetten uit 2015 voor een aantal budgethouders heeft verlengd tot in ieder geval 1 mei 2016. Om deze volgende opgave en tevens piekbelasting voor de keten voor te bereiden is tot een aanpak voor de herindicaties in 2016 besloten, welke ook beknopt in dit hoofdstuk wordt toegelicht.

4.1 Uitvoering van de aanpak herindicaties

Aanleiding

Medio 2015 werd duidelijk dat voor het grootste deel van de gemeenten de planning van de herindicaties tot het einde van het jaar liep Dit was conform de wettelijke termijn van het overgangsrecht van de WMO 2015, dat inhield dat cliënten met een AWBZ-indicatie die in 2015 doorliep, de uit die indicatie voortvloeiende rechten en plichten zouden behouden tot uiterlijk 1 januari 2016. De constatering was dat deze planning knelde met de benodigde tijd die de budgethouder nodig zou hebben om de zorgafspraken te wijzigen of te vernieuwen. Ook was een risico dat gemeenten o.b.v. budgetcorrecties in het late najaar nog een aangepast budget zouden insturen, waardoor de zorgovereenkomst door de budgethouders nog eens zou moeten worden aangepast en ingestuurd. Voor de SVB betekende de omvang van de herindicatieopgave een risico voor werklast, omdat moest worden voorkomen dat door de grote instroom aan toekenningsberichten en zorgovereenkomsten in de laatste maanden van het jaar een ''prop'' in het systeem zou ontstaan. Ook was de verwachting dat er opnieuw een grote kans was op omvangrijke uitval van toekenningsberichten en het daarmee gepaard gaande extra herstelwerk.

Ten aanzien van de zorgkantoren was de verwachting dat de jaarovergang minder kwetsbaar zou zijn. De aanlevering van de toekenningsberichten van de zorgkantoren zou in 2015 evenals eind 2014 volledig geautomatiseerd plaatsvinden. Wel speelde bij de zorgkantoren het risico – i.v.m. late bekendmaking van de tarieven voor 2016 - dat de budgethouders pas in een laat stadium de zorgafspraken zouden gaan wijzigen of

vernieuwen. De aanpak om betalingsproblemen begin 2016 bij de budgethouders van zorgkantoren te voorkomen was om veel vroeger de tarieven voor de zorgkantoren bekend te laten maken, zodat de budgethouders in een eerder stadium over hun budget voor 2016 zouden worden geïnformeerd.

In het bestuurlijk overleg van 7 juli 2015 is ketenregie daarop gevraagd een voorstel uit te werken met daarin de benodigde acties om tot een zo stabiel mogelijke jaarovergang te komen (waaronder uiterste aanleverdata voor toekenningsbeschikkingen bij de SVB). Ketenregie is na ketenbrede afstemming tot een aanpak gekomen, waarover in het Bestuurlijk Overleg van 3 september een besluit is genomen.

Doel

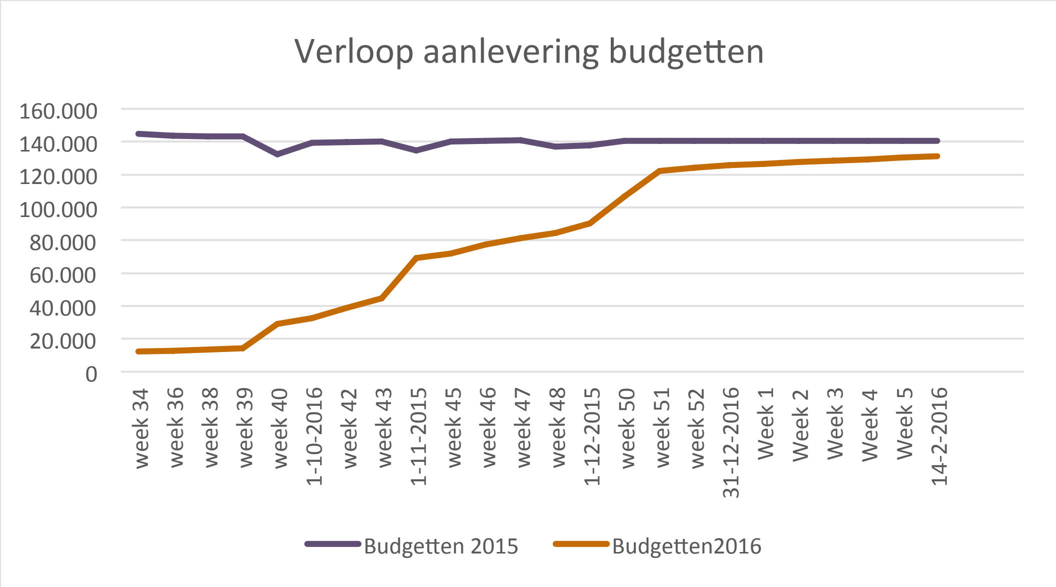
De door ketenregie voorgestelde aanpak herindicaties had drie doelstellingen:
1) het oplossen van het knelpunt tussen de benodigde tijd voor de budgethouder om de zorgafspraken aan te passen en de planning van de herindicaties van de gemeenten
2) het komen tot rust in de keten door spreiding van de werklast, duidelijke afspraken en ruimte voor een tijdig jaarafsluitingsproces
3) om bij de zorgkantoren tot een vroegtijdige uitspraak over de tarieven voor 2016 te komen, zodat budgethouders voldoende tijd zouden hebben om zo nodig de zorgovereenkomst aan te passen of te vernieuwen.

Aanpak herindicaties

Het bestuurlijk overleg heeft op 3 september ingestemd met de aanpak herindicaties. De aanpak herindicaties bevatte de volgende reeks ketenbrede voorstellen:
- afgesproken werd dat gemeenten voor 1 oktober 2015 al hun budgethouders informeren of hun situatie vanaf 1 januari 2016 kon wijzigen (op basis van een herbeoordeling of andere tarieven) of dat hun budget voorlopig zou worden verlengd. Als een gemeente niets wilde veranderen of meer tijd wilde nemen voor een herbeoordeling dan zou het budget tot in ieder geval 1 mei 2016 worden verlengd.
- Daarnaast is afgesproken dat gemeenten ervoor zouden zorgen dat de formele toekenningen tijdig en correct bij de SVB worden aangeleverd: voor budgethouders met maandlooncontracten was dit uiterlijk 1 oktober 2015, voor budgethouders zonder maandlooncontracten was dit uiterlijk 1 november 2015.
- De aanlevering van tkb’s zou gespreid plaatsvinden: het uitgangspunt hierbij was dat in ieder geval 1/3 van de tkb’s vóór 1 oktober zou zijn ingediend, 2/3 vóór 15 oktober en uiterlijk 1 november alle tkb’s bij de SVB binnen zouden zijn
- Nieuwe zorgovereenkomsten of wijzigingsformulieren op bestaande zorgovereenkomsten benodigd voor de start van 2016 zou de SVB zoveel als mogelijk vóór 1 december 2015 dienen te ontvangen. Indien nieuwe of gewijzigde zorgovereenkomsten na 1 december zouden worden aangeleverd kon de SVB niet garanderen dat een snelle verwerking plaatsvindt.

- Ten slotte is vastgesteld dat de ondersteuning van en communicatie naar de budgethouder van belang is in dit traject. Ook zou een ketenbrede monitoring en rapportage worden georganiseerd en is afgesproken dat de VNG een ondersteuningsstructuur richting gemeenten zou opzetten.

Uitvoering van de aanpak



September

Medio september is ingestemd met een door ketenregie opgestelde set van interventies t.a.v. de aanpak herindicaties. De set van interventies bevatte – naast afspraken over de monitoring van de voortgang - het beoordelingskader om aan de hand van een aantal criteria te kunnen beoordelen welke gemeenten op schema lagen en welke achter bleven. Voorts bevatte de set van interventies afspraken over welke aanvullende acties en interventies konden worden ingezet om achterblijvende gemeenten in beweging te brengen (zoals een gerichte mailing of praktische ondersteuning vanuit de VNG).

Begin oktober

Stand

Op 1 oktober waren er 33.985 tkb's aangeleverd bij de SVB door gemeenten. Op dat moment was er nog geen betrouwbare schatting te maken van het aantal te verwachten tkb's voor 2016. Onderzoek door BMC zou deze schatting op 1 november moeten geven. Aan de afspraak dat 1/3 van de tkb's voor 1 oktober in het systeem zouden staan was met dit aantal grosso modo voldaan.

Aantal gemeenten en percentage aanlevering op 1 oktober	totaal	Kleine gemeenten	G32	G4
Aantal gemeenten onder de 33%	321	294	26	1
Aantal gemeenten tussen 33%-65%	77	69	6	2
Aantal gemeenten boven 66%	27	21	5	1

Beeld

Ketenregie heeft begin oktober ca. 40 gemeenten gesproken over de aanlevering van tkb's voor 2016 en kwam daarbij tot een aantal constateringen:

- de afspraak dat gemeenten hun budgethouders voor 1 oktober zouden informeren is kwantitatief niet meetbaar
- vrijwel alle gemeenten waren op de hoogte van de bestuurlijke afspraken t.a.v. de aanpak herindicaties
- bij met name kleinere gemeenten was de expertise t.a.v. het trekkingsrecht schaars en waren de mogelijkheden om extra capaciteit in te zetten beperkt.
- bij een aantal gemeentelijke softwareleveranciers was de software voor de aanlevering nog niet gereed. Daarop is door de leveranciers aangegeven dat dit voor 1 november zou worden opgelost en heeft de VNG aangegeven meer regie te gaan voeren richting de softwareleveranciers

Acties

Op basis van de kwantitatieve voortgang en de signalen uit de praktijk heeft ketenregie met VNG afgesproken dat enerzijds de VNG gericht gemeenten zou gaan benaderen die niet op schema lagen en waar nodig ook concrete ondersteuning aan zou bieden. Hiertoe is toen een breed geëquipeerd ondersteuningsteam bij de VNG ingericht. Anderzijds is er toen afgesproken dat de SVB samen met de VNG gemeenten gericht zou gaan ondersteunen bij het herstel en de correcte aanlevering van tkb's. Ten slotte heeft ketenregie alle gemeenten waar op 15 oktober nog geen contact was geweest een gerichte mail gestuurd met het verzoek om de stand door te geven.

Medio oktober

Stand

Op 15 oktober waren er 38.840 tkb's aangeleverd. Hoewel de uitkomst van de BMC-schatting nog niet bekend was, was met deze stand wel duidelijk dat de macrodoelstelling om 2/3 van de tkb's voor 15 oktober aan te leveren niet was gehaald.

Interventies in gang gezet

VNG heeft daarop cf. de afgesproken escalatieladder een reeks acties in gang gezet:

- Mailings: Alle gemeenten zijn tweemaal individueel geïnformeerd over de het aantal tkb's die bij de SVB voor 2016 verwerkt zijn, eerst met peildatum 1 oktober en daarna met peildatum 15 oktober.
- Belronde: alle gemeenten die 15 oktober nog onder de 50% van de toe-kenningen had aangeleverd zijn door de VNG gebeld. In de laatste week van oktober heeft VNG ook met alle gemeenten die tussen de 50% en 70% hadden aangeleverd contact opgenomen.
- een aantal gemeenten is aangesproken op zowel bestuurlijke onwil (dwz. niet gebonden achten aan de bestuurlijke afspraken) als op het uitblijven van voortgang van de aanlevering van toekenningen.

Beeld

Op basis van de contacten van de VNG met gemeenten konden de volgende zaken worden geconstateerd
- 285 gemeenten (85%) van de gesproken gemeenten gaf aan de aanlevering van tkb's voor 1 november af te kunnen ronden.
- 95 gemeenten hadden een ondersteuningsverzoek bij de VNG ingediend. Deze verzoeken waren divers, van het helpen structureren van het interne proces tot het oplossen van ICT-problemen. Het maken van de koppeling tussen het ondersteuningsverzoek en de juiste expertise bleek enige tijd in beslag te nemen.
- een groep gemeenten is aangemerkt als risicogemeenten. Dit waren gemeenten die na diverse contactpogingen niet waren bereikt, gemeenten die zich niet gebonden voelden aan de bestuurlijke afspraken en gemeenten waarvan de VNG verwacht dat ze de aanlevering voor 1 november niet zouden halen. VNG en ketenregie hebben in nauwe afstemming deze gemeenten dan wel aangesproken, dan wel vanuit ketenregie nog apart benaderd.
- voorzichtig kon worden geconcludeerd dat de bulk van de van tkb's eind oktober zou worden aangeleverd. Het beeld was dat gemeenten óf 1 oktober óf 1 november als aanleverdatum hadden gehanteerd. Daarnaast werd duidelijk dat bij de gemeenten die ondersteuning hadden aangevraagd, de aanlevering waarschijnlijk zou doorlopen tot in november.

Actie

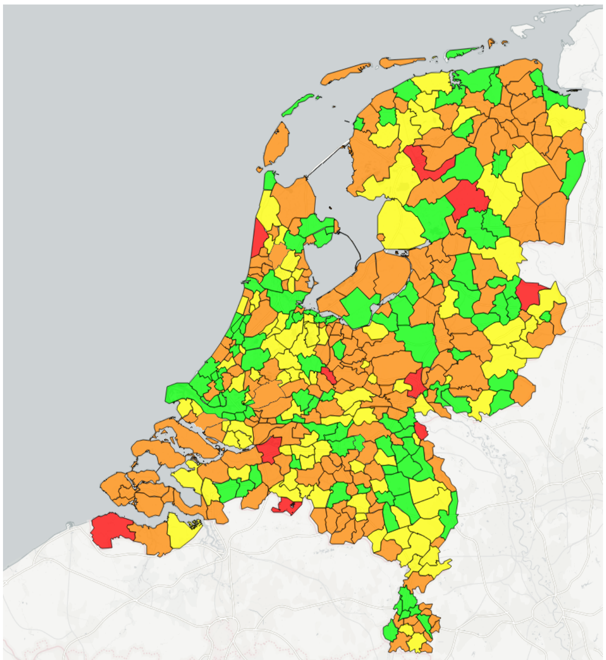
Op basis van de voortgang en de signalen heeft ketenregie daarop ketenbrede instemming gevraagd om de SVB ook ná 1 november met hoge prioriteit tkb's zou blijven verwerken.

Begin november

Stand

Begin november waren er door gemeenten in totaal 84.061 tkb's aangeleverd. De uitkomst van de schatting van BMC was dat gemeenten ongeveer 100.000 tkb's

zouden indienen. Met deze stand was de bestuurlijke afspraak om de aanlevering van tkb's voor 1 november af te ronden niet gehaald.



Legenda

- *Groen: boven de 80% aangeleverd*
- *Geel: minder dan 80% aangeleverd en krijgt ondersteuning bij aanlevering*
- *Oranje: minder dan 80% aangeleverd en ontvangt geen ondersteuning*
- *Rood: eigenstandige gemeenten en gemeenten die we niet kunnen bereiken.*

Beeld

Er waren nog drie risicogroepen in beeld:

- een groep van 70 gemeenten die aangaf klaar te zijn, maar waar minder dan 50% van het aantal te verwachten tkb's is aangeleverd.

- de tweede groep bestond uit 10 gemeenten, waarvan 3 zich ongebonden voelden aan de bestuurlijke afspraken. De andere 7 gemeenten waren tot op heden nog niet bereikt en hadden ook minder dan 50% van het aantal te verwachten tkb's aangeleverd. Op basis hiervan is afgesproken dat VWS met deze groep gemeenten in contact zou treden.

- Daarnaast was er nog een grotere groep van ca. 100 gemeenten waar ketenregie de vinger aan de pols hield, maar die minder zorgen baarde. Van deze gemeenten was tussen de 50-70% van de tkb's voor 2016 verwerkt, terwijl ze hadden verklaard voor 1 november klaar te zijn.

Acties

Op basis van deze stand van zaken heeft ketenregie tot de volgende acties besloten

- finale controle: SVB zou gemeenten op 16 november een lijst sturen om de administraties van de gemeente en de SVB met elkaar te vergelijken. Daarbij was het verzoek om vóór 23 november middels een bestuurlijke verklaring aan de VNG door te geven of de lijst klopt. En zo niet, hoeveel tkb's er nog aan moesten worden geleverd. Deze lijst zou vervolgens wekelijks worden geupdate om deze controle tussen de administraties te herhalen.

- Ketenregie heeft via een website een landkaart met een overzicht van aangeleverde tkb's ter beschikking gesteld aan gemeenten, met op gemeenteniveau per wet het percentage aangeleverde tkb's voor 2016. Dit ter verificatie van de aanlevering en om te controleren of de administratie van de SVB overeenkomt met de administratie van de gemeenten.
- verwerking zokken ná 1 december: o.b.v. de tussenstand constateerde ketenregie dat een deel van de budgethouders later dan 1 november is geïnformeerd over het nieuwe budget. En daarmee te weinig tijd zou hebben voor het aanpassen van de zorgafspraken. Afgesproken is dat de SVB ook de zorgovereenkomsten ná 1 december met hoge prioriteit zou blijven verwerken.

Begin december

Stand
Begin december was de stand van het aantal tkb's 92.337. Hiermee was ca. 92% van het aantal te verwachten budgetten aangeleverd.

Beeld
Op basis van de tussenstand, de bestuurlijke verklaringen en andere signalen waren er begin december nog twee risicogroepen:
- een groep van 73 gemeenten die óf geen bestuurlijke reactie hadden aangeleverd, óf waarvan niet kan worden vastgesteld dat de aanlevering bij de SVB volledig is. De wethouders van deze gemeenten zouden van ketenregie nog een gerichte mail ontvangen met de constatering dat ze hoogstwaarschijnlijk klaar zijn, en als dat nog niet het geval is ze zo spoedig mogelijk het restant aan zouden leveren.
- een groep van 42 gemeenten die óf nog geen bestuurlijke reactie hebben verstuurd óf dat wel hadden gedaan maar waarvoor niet alle tkb's voor 7 december konden worden verwerkt. Deze gemeenten zijn overgedragen aan VWS. VWS heeft de colleges van B&W van al deze gemeenten een brief gestuurd (met een afschrift aan de Gemeenteraad) en enkele van deze gemeenten zijn gebeld.

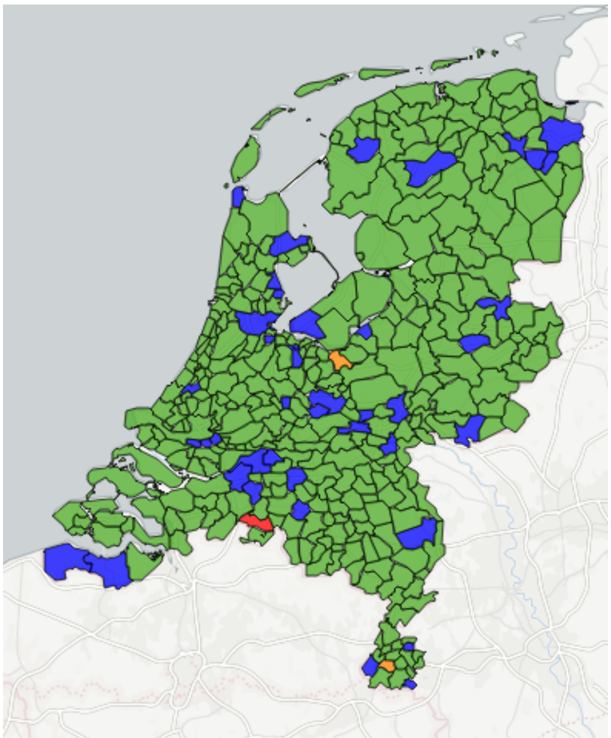
In reactie op de brief van het ministerie van VWS hebben alle gemeenten aan VWS daarop aan VWS een bestuurlijk akkoord gegeven, of aangegeven de tkb's voor 12 december 2015 aan te leveren. Verdere ingrepen zijn dan ook niet nodig geweest.

Eén groep gemeenten heeft veel aandacht gevraagd. Deze gemeenten hebben de aanlevering van tkb's ondergebracht bij één dienstverlener, waarvan het systeem niet goed aansluit op het systeem van de SVB. Met deze dienstverlener is veelvuldig overleg geweest en ketenregie heeft in overleg met de VNG de voortgang bij deze dienstverlener op de voet gevolgd.

Begin januari

Stand

Begin januari was de stand van het aantal tkb's 127.723, waarvan 30.807 Wlz-budgetten en 96.916 gemeentelijke budgetten. De aanlevering door de zorgkantoren is tijdig en zonder grote problemen verlopen.



Legenda:
Rood: 0-50%
Oranje: 50-80%
Blauw: boven 80%
Groen: bestuurlijke overeenstemming

Beeld

Eén groep gemeenten heeft nog bijzondere aandacht van ketenregie. Het betreft gemeenten die de aanlevering van tkb's hebben ondergebracht bij één dienstverlener, waarbij het samenspel tussen deze dienstverlener en de gemeenten en de aansluiting op de administratie van de SVB nog steeds moeizaam blijft verlopen. Deze dienstverlener loopt momenteel met de gemeenten na of er nog budgetten voor 2016 moeten worden aangeleverd bij de SVB, ketenregie heeft in overleg met VNG de voortgang bij deze dienstverlener op de voet gemonitord.

Voorlopige conclusies aanlevering tkb's

Het kan niet met 100% zekerheid worden vastgesteld dat alle budgethouders nu goed in het systeem van de SVB staan geregistreerd voor 2016. Echter op basis van het aantal aangeleverde tkb's en de bestuurlijke verklaringen van gemeenten is het onze verwachting dat – met uitzondering van individuele casuïstiek – de verstrekkers de tkb's voor 2016 hebben aangeleverd bij de SVB.

Acties

Ondanks dat signalen over deze eventuele casuïstiek op dit moment ontbreken, is ter preventie de procedure voor spoedbetalingen opnieuw bekrachtigd. Zodat mocht zich door administratieve fouten een betalingsprobleem voordoen, de zorgverleners van deze budgethouders betaald kunnen worden.

Stand zorgovereenkomsten en het informeren van de budgethouders

Om een declaratie (of maandbetaling) uit te kunnen betalen is een geaccordeerde zorgovereenkomst nodig. De primaire verantwoordelijkheid voor het insturen van een zorgovereenkomst of een wijziging van een zorgovereenkomst naar de SVB ligt bij de budgethouder. Omdat veel zorgovereenkomsten doorliepen naar 2015, was het voor veel budgethouders niet nodig iets te wijzigen (tenzij natuurlijk door een nieuwe indicatie aanpassing noodzakelijk was).

Om de budgethouder er indien nodig toe aan te sporen zo snel mogelijk de zorgovereenkomst in te sturen zijn en zijn de onderstaande brieven aan budgethouders verstuurd.

- De SVB heeft 13.000 budgethouders begin november een brief verstuurd van wie de zorgovereenkomst afliep per 31-12-2015.
- Alle budgethouders voor wie de SVB op basis van gegevens van de verstrekkers een tkb had geregistreerd voor 2016 zijn door de SVB met een brief geïnformeerd over het geregistreerde budget per wet. In die brief is de budgethouder ook geattendeerd op het indien nodig wijzigen of nieuw insturen van zorgovereenkomsten voor 2016.
- Budgethouders voor wie de SVB wel een budget in 2015 had geregistreerd (op 31/12/2015) en die geen budget voor 2016 hadden omdat gemeenten voor hen nog geen tkb hadden ingediend hebben een brief ontvangen waarin stond dat het budget voor 2015 zou worden afgesloten. Hierbij werd vermeld dat wanneer er onverhoopt sprake was van een vergissing, de budgethouder zich moest wenden tot de verstrekker.

Op basis van de cijfers van de SVB waren er medio februari ca. 120.000 budgetten waarbij minimaal één zorgovereenkomst is geaccordeerd door de verstrekker en de SVB. Dit betekent dat de SVB op deze budgetten kan uitbetalen aan in ieder geval één zorgverlener. Echter, een budgethouder kan met meer dan één zorgverlener een zorgovereenkomst hebben afgesloten.

Er zijn medio februari ca. 7000 budgetten waarvoor de SVB nog geen zorgovereenkomst heeft ontvangen. Een aanzienlijk deel hiervan betreft budgetten waarop in 2015 geen uitputting heeft plaatsgevonden. Deze budgetten zijn waarschijnlijk onnodig door gemeenten verlengd.

Het andere deel betreft waarschijnlijk budgetten waarop in 2015 wel uitputting heeft plaatsgevonden, maar waar de zorgovereenkomst eind 2015 eindigde. In deze gevallen ligt het initiatief bij de budgethouder om een nieuwe zorgovereenkomst in te sturen. De betreffende budgethouders zijn hierover begin november 2015 per brief geïnformeerd.

Om te voorkomen dat de betalingen van zorgverleners voor deze groep budgethouders uitvallen, zijn afspraken gemaakt om de bestaande zorgovereenkomst(en) zo nodig met een maand te verlengen in het geval dat een declaratie voor de WMO begin 2016 uitvalt wegens het ontbreken van een zorgovereenkomst.

Aandachtspunten n.a.v. de uitvoering van de aanpak herindicaties

Tijdens de uitvoering van de aanpak herindicaties is de keten tegen een aantal aandachtspunten en issues aangelopen, die kunnen worden meegenomen in de volgende fase van het verder stabiliseren en het verbeteren van het trekkingsrecht PGB.

Onderscheid maandloners en niet-maandloners

In de aanpak herindicaties is in september onderscheid gemaakt naar tijdpaden voor budgethouders met maandloners- en niet-maandloners. In de uitvoering is gebleken dat het aanbrengen van het onderscheid tussen maandloners en niet-maandloners onvoldoende aansluiting vond bij de gemeentelijke werkprocessen en daardoor niet werkbaar was.

Ondersteuningsbehoefte gemeente is divers, organisatie daardoor complex

In totaal hebben ruim 145 gemeenten (zowel kleinere als G32-gemeenten) in de afgelopen maanden een ondersteuningsverzoek bij de VNG ingediend voor ondersteuning bij het indienen van tkb's voor 2016. Het karakter van de ondersteuningsverzoeken was divers. Van het helpen structureren van het aanleverproces, het oplossen van ICT-problemen tot de administratieve verwerking van de tkb's zelf. Het maken van de juiste koppeling van de benodigde expertise aan de juiste gemeentelijke medewerker(s) bleek overigens veel tijd in beslag te nemen. Dit maakte het organiseren van tijdige ondersteuning tot een complexe opgave.

Wat opviel is dat in de meeste gevallen kleinere gemeenten, maar ook een aantal G32-gemeenten, een beroep hebben gedaan op het ondersteuningsteam PGB. Deze groep is voor ons ook in het begin van 2016 een risicogroep, omdat bij deze gemeenten zich mogelijk opnieuw problemen kunnen voordoen (behoefte aan aanvullende capaciteit en ondersteuning).

Gerichte communicatie van de afspraken van belang

De afspraken over de aanpak herindicaties zijn door ketenpartijen binnen de eigen organisatie of aan de achterban gecommuniceerd. Ketenregie constateert dat in de

verschillende communicatie-uitingen door de ketenpartners over de gemaakte afspraken veel ruimte voor interpretatie was. Vaak was de communicatie vooral beleidsmatig van aard en minder gericht op de uitvoering.

De dynamiek en draagkracht van 390 gemeenten

PGB-Trekkingsrecht is maar een beperkt deel van sociale domein. De uitvoeringslast en werkdruk voor gemeenten is echter hoog, zeker in een stelsel waarin jaarlijks veel mutaties plaatsvinden. Daarmee is het trekkingsrechtsysteem in relatie tot het aantal mutaties en handelingen erg complex in de uitvoering. Het is wenselijk dat met name kleinere gemeente met een hoge uitvoeringslast gestimuleerd gaan worden om voor de uitvoering van het trekkingsrecht tot bredere samenwerkingsvormen te komen. Op dit manier kan de continuïteit meer worden gewaarborgd en kennis gebundeld.

ICT-veranderingen vragen veel tijd, betrokkenheid en inspanning van ketenpartners

De rol van de softwareleveranciers is nadrukkelijk een aandachtspunt m.b.t. de jaarovergang. Ook deze actoren vormen onderdeel van de keten. Daarnaast bleek er veelvuldig een verschillend beeld te zijn bij de gemeenten en de SVB als het ging om het aanleveren en de verwerking van tkb's voor 2016. Dit werd deels veroorzaakt door fouten, maar ook door niet goed op elkaar aansluitende (ICT) processen en applicaties die nog niet voldoende handig waren ingericht. Het goed op elkaar aansluiten van de ICT-processen van de verschillende ketenpartners en ook zorg te dragen voor vroegtijdig bekende releasekalenders draagt er aan bij om deze situaties in de toekomst te voorkomen. Geconcludeerd kan worden dat de ICT van het trekkingsrechtsysteem erg ingewikkeld is en dat er nog weinig met standaarden wordt gewerkt. Hoewel het ICT-systeem van de SVB momenteel stabiel is, behoeft het ICT-systeem wel aanpassing om tot verdere stabilisering te komen.

4.2 Communicatie naar budgethouders over de jaarovergang

Het afgelopen jaar is fors ingezet op het verbeteren van de communicatie naar de budgethouder. Verbeteringen zijn in samenspraak tussen SVB, ZN, VNG, Per Saldo en VWS tot stand gekomen. Hieronder wordt stilgestaan bij de wijze van informatievoorziening richting de budgethouder over het herstel, over de voorbereiding op de jaarovergang naar 2016 en een aantal verbeteringen in de communicatie op MijnPGB en de website van de SVB.

Informatievoorziening herstel

- Alle budgethouders en vertegenwoordigers zijn geïnformeerd over het herstelplan. Zij hebben per post een brief en folder van de SVB ontvangen om hen te informeren over het proces van herstel en wat zij daarvan gaan merken.
- Om budgethouders te informeren over de voortgang van herstel heeft de SVB budgethouders via nieuwsbrieven en berichten op de website actief

geïnformeerd over de voortgang van de herstelwerkzaamheden en de aanpassingen in "MijnPgb".
- De brieven en de modelzorgovereenkomst van de SVB zijn (voor een deel) herschreven.

Informatievoorziening jaarovergang

Gericht op de jaarovergang zijn de volgende activiteiten ondernomen:

- Er is in de zomer van 2015 een pilot gedaan voor het per post sturen van actuele persoonlijke budgetoverzichten. De budgetoverzichten zijn vervolgens eind 2015 naar alle budgethouders verstuurd.
- Budgethouders met een verwacht budgettekort voor 2015 zijn door de SVB er via een brief op gewezen dat hun budget het maximum nadert. In deze brief is aangegeven wat mogelijke oplossingen zijn. De SVB heeft budgethouders met het grootste verwachte budgettekort telefonisch benaderd. Dit zodat de budgethouders actief geïnformeerd zijn over welke acties zij kunnen ondernemen om te voorkomen dat betalingen niet gedaan kunnen worden als gevolg van een verwacht budgettekort.
- Budgethouders met een budget voor 2016 zijn door de SVB eind 2015 geïnformeerd dat voor hen een budget bij de SVB is geregistreerd, met het verzoek om eventueel de zorgovereenkomst(en) aan te passen zodat de betaling van declaraties doorgang kan vinden. Deze brief is bovendien een herbevestiging van het toekenningsbesluit/-beschikking van de verstrekkers.
- Budgethouders waarvan hun budget in 2015 afliep en waarvoor in 2016 geen budget in systeem staat, ontvingen eveneens een brief van de SVB waarin wordt aangegeven hoe het jaar 2015 wordt afgerond. Deze brief is een herbevestiging van het bericht van de verstrekkers die budgethouders hebben ontvangen m.b.t. het beëindigen van het budget.
- Budgethouders die geen passende zorgovereenkomst hebben voor het toekenningsbesluit 2016 zijn door SVB geïnformeerd en gevraagd zo snel mogelijk een nieuwe zorgovereenkomst in te sturen. Dit om te voorkomen dat declaraties door SVB niet betaald kunnen worden.
- Alle budgethouders zijn vanuit de SVB geïnformeerd over belangrijke informatie over het afsluiten van het budget 2015 en de voorbereiding voor 2016. Hierin is aangegeven welke stappen de SVB zet en welke acties de budgethouders nog kan of moet doen voor een goede jaarafsluiting.
- Er is een folder gemaakt over het juist invullen van een zorgovereenkomst. Dit zodat de zorgovereenkomsten voor 2016 goed en volledig opgesteld zijn en automatisch geregistreerd kunnen worden bij de SVB.

Verbeteringen in de communicatie naar de budgethouder

- Bereikbaarheid van de SVB: de bereikbaarheid van SVB is in de loop van 2015 sterk verbeterd. De SVB heeft het aantal medewerkers in haar frontoffice uitgebreid en heeft de openingstijden verruimd. Daarnaast heeft de SVB fors

geïnvesteerd in de opleiding van haar medewerkers, hetgeen geleid heeft tot verbeterde bereikbaarheid en kwaliteit. Ook bij de verstrekkers hebben investeringen plaatsgevonden om de bereikbaarheid op orde te houden.

- Wijzigingen op de website van de SVB: de SVB heeft haar website in mei 2015 en in januari 2016 verbeterd met meer eenduidige informatie en een beter begrijpelijke structuur. Daarnaast heeft de SVB de website Steffie Pgb online gezet. Steffie is de toegankelijke website waarop webjuf Steffie op eenvoudige wijze over Pgb vertelt. Budgethouders zijn zo beter in staat de informatie te vinden die zij nodig hebben.
- Verbeteringen op MijnPGB: MijnPGB is een belangrijke informatiebron voor budgethouders. Hier kunnen zij immers 24/7 hun dossier inzien. Er zijn de afgelopen tijd veel verbeteringen aangebracht in MijnPGB. Door de SVB zijn inmiddels ruim 60 wijzigingen aangebracht in de portalen. De benodigde wijzigingen voor het portal voor de budgethouder (MijnPGB) zijn vastgesteld in een workshop met budgethouders en worden regelmatig met Per Saldo overlegd. Binnenkort volgt een volgende workshop.

4.3 Maximumtarieven

Aanleiding

In het Verbeterplan is afgesproken te onderzoeken of de maximumtarieven in het gemeentelijk domein omgezet kunnen worden naar een signaleringsinstrument. Omdat realisatie hiervan per 1 januari 2016 niet mogelijk is en het reguliere proces nog niet op orde was, betekende niets doen een risico op betalingsproblemen begin januari 2016 als gevolg. Daarom is een alternatief voorstel uitgewerkt met als doel te voorkomen dat betalingen begin januari 2016 niet zouden blokkeren op het maximumtarief. De keuze voor dit voorstel is ook gelegen in het feit het ICT-systeem van de SVB er niet op kon worden aangepast om de maximumtarieven uit te zetten. Het was daarom van belang om goed in de gaten te houden of betalingen begin 2016 niet zouden gaan blokkeren.

Aanpak

Het uitgangspunt van de aanpak is intensieve communicatie naar de budgethouder en de verstrekker. Afgesproken is dat:

- Budgethouders ontvangen tijdig een brief van hun budgetverstrekker dat in relatie tot de jaarovergang eventuele indexatie van het uurtarief het maximumtarief niet mag overschrijden, indien de budgethouder niet kiest voor een vrijwillige storting (zie informatiefolder zorgovereenkomsten)
- Gemeenten die voor 1 november hun budgetten indexeren, moeten nagaan of hun maximumtarieven ook geïndexeerd moeten worden.

- Gemeenten kunnen zelf nagaan of indexatie van uurtarieven leidt tot uitval als gevolg van een lager tarief. Om de week ontvangen gemeenten een overzicht

van alle uur- en maximumtarieven per budgethouder van de SVB (is bestaande werkwijze).
- Gemeenten waarvan bekend is dat hun maximumtarieven (bijna) gelijk zijn aan de uurtarieven, worden gericht door de VNG aangeschreven.

Uitvoering en resultaten
De communicatie naar budgethouders en verstrekkers heeft plaatsgevonden. Aanvullend hierop heeft ketenregie vanaf week 51 wekelijks op basis van de bestanden van de SVB analyse gemaakt in hoeverre correcties voor 2016 t.o.v. 2015 leiden tot een blokkering van een uitbetaling als gevolg van een maximumtarief. In de onderstaande de ontwikkeling:

	Week 51	*Week 52*	*Week 53*	*Week 1*	*Week 2*	*Week 3*
Totaal # aantal te verwachte betalingen waarbij het uurtarief het max. tarief overschrijdt	593	1.293	1.483	1.652	1.895	2.303
Waarvan gemeenten	593	1.176	1.335	1.467	1.633	1.939
Waarvan zorgkantoren	0	117	148	185	262	364

Verder bleek uit de analyse dat bij een klein aantal gemeenten relatief veel betalingen zouden blokkeren. Met deze gemeenten is via ketenregie of de accounthouders van de VNG ook contact opgenomen. Uit de gesprekken die ketenregie met twee gemeenten had, bleek dat:
- De gemeenten zich bewust zijn van deze problematiek;
- Zij de budgethouder in de beschikking en of het keukentafelgesprek hebben geïnformeerd over een verlaging van het maximumtarief en wat ze moesten doen (insturen wijzigingsformulier zok);
- Het aan de budgethouder is om (alsnog) een wijziging van zijn uurtarief door te geven of een vrijwillige storting te doen.

Op basis van de stand van week 3 was de constatering van ketenregie dat er 2.300 potentiële situaties waren, waarin de SVB niet kon uitbetalen (maandloon en declaraties) doordat het uurtarief het maximumtarief overschreed. Budgethouders waarbij dit risico zich voordeed hebben van de SVB een brief ontvangen. Afhankelijk van de situatie kon de budgethouder het uurloon aanpassen of een vrijwillige storing doen.

Deze potentiële situaties waren redelijk verdeeld over gemeenten en zorgkantoren, maar bij een klein aantal gemeenten deden zich relatief veel van deze situaties voor. Via ketenregie en de accounthouders van de VNG is contact geweest met deze gemeenten, die daarop hebben aangegeven zich bewust te zijn van de uitbetalingsrisico’s aangaven dat zij hun budgethouders hierover tijdig hebben geïnformeerd.

4.4 Voorbereiding van de ICT op de jaarovergang

Op verzoek van de stuurgroep is bekeken welke ICT-aanpassingen noodzakelijk waren voor een zo stabiel mogelijke situatie per 1 januari 2016. Daarbij werd ook inzichtelijk gemaakt of ten behoeve van aanpassingen een (handmatige) workaround mogelijk was en of de noodzakelijk IT aanpassingen op tijd door de SVB gerealiseerd konden worden. De op basis hiervan geprioriteerde en uitgevoerde ICT-activiteiten hebben geleidt tot een verbetering van de ICT in de keten, ze worden hieronder nader toegelicht.

- GGK / Vecozo (digitale snelweg): momenteel leveren er 1 á 2 gemeenten via het Gemeentelijke Gegevensknooppunt aan en hebben 50 gemeenten aangegeven dat ze aangesloten willen worden.
- Boekhoudbatch: de SVB heeft aangegeven dat het noodzakelijk was om het batchprogramma dat Treks en het financiële systeem koppelt, te verbeteren. Hiermee worden toekomstige verstoringen voorkomen en kunnen functionele wijzigingen sneller doorgevoerd worden.
- Ziekengeld: deze IT aanpassing betrof het automatiseren van het backoffice proces voor het uitkeren en registreren ziekengeld (het budget wordt aangevuld om vervangende zorg te kunnen betalen).
- Omhangscripts: ten behoeve van het noodzakelijke herstelwerk moesten complete dossiers in zowel Treks, als het financiële systeem omgehangen worden naar bijvoorbeeld een andere budgetverstrekker (script 1) of een andere wet (script 2). De SVB heeft afgelopen jaar programmatuur ontwikkeld waarmee deze handelingen geautomatiseerd kunnen worden. Dit was veiliger en kostte veel minder tijd (in handwerk was het niet haalbaar voor 1-1-2016). Ook werd bezien welke dossiers in handwerk omgehangen moesten worden. Hierbij was de vraag nadrukkelijk aan de orde wat noodzakelijk was voor zo stabiel mogelijke overgang naar 2016. Script 1 en script 2 droegen daar zeker toe bij.
- Jaarwerk: De SVB moest in het systeem een aantal aanpassingen doen om in 2016 te kunnen functioneren. Bijvoorbeeld het aanpassen van parameters, schermen en brieven.
- Berichtgeving budgettekort: ingeval van budgettekort werd de budgethouder niet geïnformeerd. Hiervoor is een geautomatiseerde berichtgeving ontwikkeld zodat de budgethouder nu wel geïnformeerd wordt.
- Declareren van bijkomende zorgkosten: er konden ca. de 300 wooninitiatieven de toeslag van € 4000 niet declareren, omdat zij deze kosten niet naar uren terug kunnen brengen. Het systeem is erop aangepast om dit wel mogelijk te maken. Dit gold ook voor onkostenvergoedingen van hulpverleners (zowel in dienst als zzp'er), de telefoon- en werkkosten regeling, diverse bedragen in de vervoerskosten en logeeropvang die niet in uren is gespecificeerd.

- Portalen: er zijn diverse wensen van Per Saldo en de ketenbrede werkgroep communicatie opgepakt en opgeleverd. Daarnaast is MijnWMO aangepast en is het VVB zichtbaar gemaakt. Als continue verbetering werden ketenbrede wensen vanuit de werkgroep communicatie voor schermaanpassingen, tekstueel of qua lay-out, opgepakt en gerealiseerd.

<u>Overige ICT</u>

- Op verzoek van de werkgroep implementatie heeft t.a.v. de zorgkantoren een ketentest op bulk aanlevering 2016 plaatsgevonden.
- Er waren ambtshalve budgetten aanwezig en zichtbaar bij budgethouders waarop niet is uitbetaald. Deze dienden verwijderd cq niet zichtbaar te worden gemaakt.
- Voor de koppeling met o.a. DigiD moest een zogeheten SIAM server worden ingericht. De bestaande oplossing was niet meer afdoende en de leverancier bestond niet meer.

Niet alle gewenste ICT-verbeteringen zijn gerealiseerd en meerdere ICT-verbeteringen hebben vertraging opgelopen (zoals bij het ontwikkelen van de omhangscripts t.b.v. het herstel). De redenen voor deze vertraging waren onder meer de beperkingen in de ICT-ontwikkelcapaciteit van de SVB en de complexiteit in de ketenbrede afstemming over de ICT-prioriteiten en vereisten.

4.5 Aanpak herindicaties voorjaar 2016

Opgave

Als gemeenten niet alle herindicaties in 2015 tijdig konden afronden, hebben zij voor 2016 een budget voor beperkte tijd aangemaakt – in de meeste gevallen met een looptijd tot 1 mei 2016 - voor hun overgangscliënten, waardoor de herindicatie is uitgesteld.

Het alsnog eind 2015 of begin 2016 uitvoeren van de herindicaties voor deze overgangscliënten is één van de opgaven waar partijen in pgb-keten voor staan. Dit leidt naar verwachting tot een nieuwe stroom van tkb's en het accorderen van de zorgovereenkomsten, kortom een piek in de werkbelasting van de keten. Het grootste deel van de verlengde budgetten loopt tot en met 30 april 2016 (32.683 budgetten) bij ca. 300 verschillende gemeenten. Er zijn drie groepen te onderscheiden:bij ca. 100 gemeenten gaat het om een relatief klein aantal budgetten. Bij ca. 100 gemeenten gaat het om een substantieel deel van de budgetten (tussen de 30% en 50% van de budgetten). Tot slot gaat het om ca. 100 gemeenten waar meer dan 50% van de budgetten afloopt aan het einde deze periode.

Aanpak herindicaties voorjaar 2016

Op basis van de bestaande aanpak herindicaties in 2015 worden voor de aanpak voor begin 2016 dezelfde uitgangspunten gehanteerd, aangevuld door twee uitgangspunten n.a.v. ervaringen van de afgelopen periode. In de eerste plaats gaat het om het hanteren van twee maanden doorlooptijd voor alle budgethouders voor het proces vanaf informeren van de budgethouder over het budget tot aan het indienen van de zorgovereenkomst door de budgethouder bij de SVB. En daarnaast het belang van een eenduidige communicatie over de afspraken naar en door de ketenpartijen.

Ketenregie ziet vooralsnog geen ‘aanjagende rol’ voor zichzelf weggelegd in de aanpak herindicaties gericht op het voorjaar 2016. Wel ziet ketenregie zichzelf in een informerende en monitorende rol richting de gemeenten. Ketenregie zal ketenpartners aanspreken indien nodig.

Bestuurlijke afspraken 4 december 2015

In het bestuurlijk overleg van 4 december jl. zijn de onderstaande afspraken gemaakt over de aanlevering van deze tkb’s en zorgovereenkomsten:

- Gemeenten leveren uiterlijk twee maanden voor de ingangsdatum van het nieuwe budget de tkb’s aan bij de SVB. Voor budgetten die eindigen per 30 april moet uiterlijk 1 maart 2016 een tkb voor het resterende budget bij de SVB zijn aangeleverd. Het is hierbij van belang dat de gemeente het gecorrigeerde budget wel voor 1 februari richting de budgethouder heeft gecommuniceerd. Hiermee ligt de deadline voor herindiceren op 1 februari.
- De SVB dient de nieuwe zorgovereenkomsten of wijzigingen op zorgovereenkomsten benodigd voor de periode na aflopen van de tkb’s voor beperkte tijd zoveel als mogelijk één maand voor de ingangsdatum van het resterende budget voor 2016 te ontvangen. Voor de budgetten die per 30 april eindigen betekent dat dat de zorgovereenkomst uiterlijk 1 april door de budgethouder bij de SVB dient aangeleverd te zijn.

Mocht de situatie zich onverhoopt voordoen dat tijdig herindiceren opnieuw niet haalbaar is, dan kan de gemeente opnieuw een tkb voor beperkte tijd aanmaken. Het budget voor beperkte tijd heeft – conform het uitgangspunt t.a.v. de doorlooptijd - een looptijd die in ieder geval twee maanden later is gelegen dan de einddatum van het eerdere budget.

Informeren gemeenten

De SVB zet in de portal van een gemeente wekelijks een matchingslijst. Dit is een lijst met een overzicht met alle gegevens per budget, BSN begindatum, einddatum, hoogte budget, maandloon niet maandloon, VVB, salarisadministratie ja/nee). Op basis van de lijst kunnen gemeenten in principe zelf kijken welke budgetten binnenkort aflopen.

Om er voor te zorgen dat budgethouders die ook na 1 mei 2016 recht hebben op een budget in het systeem bij de SVB geregistreerd zijn, worden voor de gemeenten de volgende zaken expliciet gemaakt:
- wekelijkse lijsten in de portal van de SVB met een lijst van actieve budgetten die aflopen en waarvoor wel of geen aansluitend budget voor is aangeleverd of waarvan het aangeleverde budget nog niet is verwerkt
- de VNG zal elke gemeente een mailing toesturen met daarin de aflopende budgetten per wet en daarnaast informatie over het tijdpad, het ondersteuningsaanbod van de VNG en een handleiding voor het aanleveren van de tkb’s.

Voor alle vragen rondom de aanlevering van tkb’s zijn de relatiebeheerders van SVB en accountmanagers van VNG bereikbaar. Daarnaast heeft de VNG als onderdeel van haar ondersteuningsaanbod een pool met experts en adviseurs (Ondersteuningsteam PGB) die maatwerkondersteuning op locatie bij gemeenten kunnen bieden. Naast dit aanbod verzendt de VNG wekelijks een mailupdate over de voortgang naar alle gemeenten die zich hiervoor hebben aangemeld. Ten slotte organiseren de VNG en de SVB in de voorjaarsperiode 6 regionale kennisbijeenkomsten, gericht op onder andere het informeren over goede aanlevering van tkb’s 2016 en de jaarafsluiting over 2015.

Informeren van de budgethouder
Een budgethouder wordt op dit moment via MijnPGB bij afloop van het budget door de SVB geïnformeerd over de beëindiging van het budget zodra hij een declaratie indient. Op het moment dat de budget afloopt, moet de budgethouder zich richten tot de eigen verstrekker om een vervolgbudget te regelen. Overwogen wordt standaard een brief vanuit de SVB naar de budgethouder te sturen als het budget afloopt en er geen opvolgend budget beschikbaar is (de zogenoemde einde budget brief).

In de PGB-updates van de VNG wordt het tijdig informeren van de budgethouder actief gecommuniceerd. Daarnaast attendeert Per Saldo budgethouders via hun website dat als zij nu nog niets van hun gemeente gehoord hebben, zij snel contact op moeten met hun gemeenten.